

Ontwerp Programma van Eisen

Openbare Europese aanbesteding

OV-concessie Gooi en Vechtstreek

Zaaknummer 1185737 / 1187201

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

KvK nr.: 34362354 BTW nr.: NL.0010.03.124.B.08

Inhoud

1.	Inleiding.....	5
1.1	Openbaar Vervoer in de hoofdrol.....	5
1.2	Wettelijke positie van de Provincie.....	7
1.3	Vaststelling	7
1.4	Leeswijzer	8
2.	Onderwerp van Concessieverlening.....	9
2.1	Concessieverlener	9
2.2	Concessiegebied	9
2.3	Looptijd van de Concessie	10
2.4	Activiteiten behorende tot de Concessie.....	10
	Deel A: Vervoer.....	14
3.	Vervoerkundig aanbod.....	14
3.1	Vervoerplan Fase 1	14
3.2	Vervoerplan Fase 2.....	16
3.3	Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen bij start Fase 2.....	17
3.4	Vervoerplan Fase 3.....	19
3.5	Vervoerkundige eisen.....	20
3.6	Overige vervoerkundige eisen.....	23
3.7	Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie.....	24
4.	Infrastructuur.....	27
4.1	Beschikbare infrastructuur	27
4.2	Herinrichting van infrastructuur.....	27
4.3	Haltes	27
4.4	Procedures bij wegwerkzaamheden	28
5.	Uitvoeringskwaliteit.....	29
5.1	Algemeen	29
5.2	Vervoergarantie en zitplaatskans	29
5.3	Rituitval	30
5.4	Punctualiteit en Aansluitingen	31
5.5	Garanties	32
5.6	Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen	32
5.7	Overmacht.....	32
6.	Materieel: kwaliteit voor de Reiziger.....	34
6.1	Samenstelling wagenpark.....	34
6.2	Comfort en netheid.....	35
6.3	Toegankelijkheid.....	36
6.4	Apparatuur	36
6.5	Huisstijl en productformules.....	37

Deel B: Klantinterface.....	38
7. Informatie aan de Reiziger	39
7.1 Algemeen	39
7.2 Informatie voorafgaand aan de reis	39
7.3 Informatie op de haltes	41
7.4 Informatie tijdens de busreis	42
7.5 Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)	43
7.6 Informatie bij wijzigingen	43
8. OV-chipkaart en Tarieven	45
8.1 OV-chipkaart	45
8.2 Tarieven	45
8.3 Verkrijgbaarheid / distributie	47
9. Personeel.....	49
9.1 Overgang van personeel.....	49
9.2 Eisen aan het personeel	49
9.3 Training en gedrag.....	50
9.4 Incentives rijdend personeel	50
10. Marketing en promotie	51
10.1 Algemeen	51
10.2 Marketingplan	51
11. Consumentenbescherming.....	52
11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling	52
11.2 Klachtenoverzicht.....	53
11.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie	53
12. Extra inzet klanttevredenheid.....	54
12.1 Reizigershandvest	54
12.2 Vergoedingsregeling	54
Deel C: Overige Eisen	55
13. Fysieke veiligheid.....	56
13.1 Algemeen	56
13.2 Veiligheidsplan.....	56
13.3 Monitoring en verantwoording	56
14. Sociale Veiligheid.....	57
14.1 Algemeen	57
14.2 Integrale aanpak	57

15.	Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie.....	60
15.1	Algemeen	60
15.2	Milieuprestaties	60
15.3	Transitiedpad voor inzet ZE-materieel	61
15.4	Circulariteit	63
16.	Informatie en monitoring.....	64
16.1	Informatieverstrekking aan de Concessieverlener.....	64
16.2	Overige informatiebronnen	66
16.3	Niet-gevolgde Ritten.....	67
17.	Participatie en social return.....	68
17.1	Participatie	68
17.2	Social return.....	68
18.	Overige onderwerpen.....	71
18.1	Implementatie	71
18.2	Evaluatie en herziening	71
18.3	Bescherming Persoonsgegevens	72
	Bijlage 1 Begripsbepalingen.....	73
	Bijlage 2 Grensoverschrijdende Lijnen en gedooglijnen	81
	Bijlage 3 Jaarlijkse Dienstregelingsprocedure.....	83
	Bijlage 4 Distributienetwerk OV-chipkaart	84

1. Inleiding

Dit ontwerp Programma van Eisen ("PvE") bevat de eisen waaraan Concessiehouder van de Concessie Gooi en Vechtstreek in de provincie Noord-Holland dient te voldoen. Het PvE is een uitwerking van het provinciaal Openbaar Vervoerbeleid zoals dat is opgenomen in de Visie Openbaar Vervoer 2020 ("OV-visie"), de Omgevingsvisie en de Nota van Uitgangspunten (NvU) voor de aanbesteding zoals vastgesteld door Gedeputeerde Staten op 18 december 2018. Mocht het PvE in strijd zijn met de OV-visie of de Omgevingsvisie, dan prevaleert het PvE.

Het eerste hoofdstuk van dit PvE beschrijft de ambities en doelstellingen van de provincie Noord-Holland ("de Provincie") die richtinggevend zijn in de ontwikkelingen van de Concessie. Deze inleiding bevat geen concrete eisen voor Concessiehouder.

1.1 Openbaar Vervoer in de hoofdrol

Goed Openbaar Vervoer ("OV") is een essentiële voorwaarde om de Provincie de komende decennia bereikbaar en leefbaar te houden en de economie verder te laten groeien. Goed OV houdt regio's aantrekkelijk om te wonen, te werken, te leren, te ondernemen en te bezoeken.

Toekomstvast OV

De Provincie zet in op economisch vitale en leefbare regio's. Daarvoor is goed en toekomstvast OV noodzakelijk. De Provincie kiest voor OV waar de vraag van de Reiziger centraal staat. Op verbindingen met veel vraag wordt meer vervoer geboden dan op verbindingen met minder vraag. Het OV-netwerk ("netwerk") kent goede Aansluitingen en het Materieel is goed en emissievrij.

Transitie naar Zero Emissie

OV is een duurzame mobiliteitsvorm. De Provincie heeft als ambitie om tijdens de Concessieperiode volledig Zero Emissie ("ZE") busvervoer te realiseren.

Verbeteren OV

De Provincie ziet Concessiehouder als de aangewezen partij om het netwerk, binnen de kaders van dit PvE, te ontwikkelen. Concessiehouder heeft met zijn kennis en ervaring het beste zicht op de reizigerswensen en de mogelijkheden om op efficiënte wijze binnen de Concessieperiode op deze wensen in te spelen. Met de aanbesteding van de Concessie beoogt de Provincie binnen het beschikbare budget een zo groot mogelijke (maatschappelijke) waarde voor Reiziger en samenleving realiseren.

Bij de inschrijving zal Concessiehouder geprikkeld worden om zo goed en schoon (emissievrij) mogelijk vervoer te bieden binnen het beschikbare budget. Tijdens de looptijd wordt Concessiehouder geprikkeld om het OV door te ontwikkelen, gericht op de vraag van de Reiziger en de doelstellingen en ambities van de Provincie. Daarom is Concessiehouder opbrengstverantwoordelijk. Ook kent de Concessie prikkels op de geleverde prestaties. Deze moeten Concessiehouder stimuleren en motiveren om voortdurend optimaal te presteren. Om meer ontwikkelruimte voor Concessiehouder te creëren, zijn eisen in dit PvE zoveel mogelijk functioneel geformuleerd. In het PvE wil de Provincie vooral beschrijven wat zij met het OV wil bereiken in plaats van gedetailleerd voor te schrijven hoe dat moet gebeuren. Zo kan Concessiehouder zowel bij de inschrijving als tijdens de looptijd zoeken naar de meest passende oplossingen. Bovendien kent de Concessie een cyclus om het aanbod in de Concessie grondig te evalueren en waar nodig te herzien, om te zorgen dat het blijft passen bij de vraag van de Reiziger.

De Ambitie

In 2030 beschikken de inwoners van Gooi en Vechtstreek over goed en schoon OV als een van de manieren om zich te verplaatsen binnen en naar buiten de regio. Het OV in de regio heeft twee belangrijke dragers: de spoorlijn en R-netlijn 320. De haltes op deze Lijnen bieden de verbinding van en naar de regio.

De combinatie fiets en hoogwaardig OV (NS en R-net) is een krachtig duo in de regio. Zoveel mogelijk mensen gaan dan ook op de fiets naar een van de haltes van NS of R-net en worden daarin gefaciliteerd. Voor wie dat niet kan of wil, of voor wie de afstand te lang is, is er een netwerk van buslijnen in de regio. Deze buslijnen verbinden de wijken en kernen zo rechtstreeks mogelijk met een halte op de spoorlijn of het R-net. In de kernen benoemt de Provincie belangrijke haltes of Knooppunten waar gestreefd wordt naar een goede en fijne plek met aanvullende voorzieningen zoals een fietsenstalling en een deelfiets om als bezoeker het gebied in te kunnen gaan. Voor de toeristische bezoekers zijn deze Knooppunten ook van belang.

De Provincie ziet naar de toekomst toe een verandering in het netwerk, sneller en directer en meer samenhang met de fiets. Met deze aanpak streeft de Provincie naar meer Reizigers waardoor we meer én beter OV kunnen bieden.

Door het meer rechtstreeks rijden van buslijnen zal het netwerk in de loop van de Concessieperiode wijzigen. Frequenties zullen op sommige plekken hoger zijn en op sommige plekken lager. Er zullen meer alternatieve vormen van OV komen en op sommige plaatsen zal de bushalte verder weg zijn.

De Provincie voelt zich en is verantwoordelijk voor het bieden van OV maar vindt ook dat het gebruikt moet worden. Zijn er onvoldoende instappers in een gebied, op een Lijn of in een periode dan is dat een aanwijzing dat een bus niet de juiste mobiliteitsoplossing is. Het veranderen van het huidige systeem in een kleinschalig flexibel systeem met kleine voertuigen in de hele regio is nu nog een utopie. Op enkele plekken is dit wellicht wel haalbaar. Een initiatief vanuit de samenleving of een samenvoeging met het Doelgroepenvervoer is wellicht een betere oplossing voor plekken waar het OV niet meer past. Voor die initiatieven geeft de Provincie binnen deze Concessie ruimte. Samen met de gemeenten kijkt de Provincie wat nodig en mogelijk is, zowel bij de start van de Concessie als gedurende de Concessieperiode.

De combinatie fiets en OV is aantrekkelijk gemaakt door goede Knooppunten met goede fietsvoorzieningen. Het systeem is aangevuld met lokale passende mobiliteitsoplossingen die ook voor de laatste reiziger een mobiliteitsoplossing bieden.

Doelstellingen aanbesteding Concessie Gooi en Vechtstreek

De provinciale doelstellingen voor deze nieuwe Concessie zijn:

- Het toewerken naar een betaalbaar, ZE en stabiel netwerk in de regio Gooi en Vechtstreek;
- OV zó inzetten dat het maatschappelijk zoveel mogelijk meerwaarde realiseert;
- Zoveel mogelijk inwoners de combinatie fiets- OV als keuzemogelijkheid geven naast andere verplaatsingsmogelijkheden;
- Een netwerk dat voldoende flexibiliteit biedt om te kunnen meebewegen op de ontwikkelingen in verplaatsingspatronen en (nieuwe) mobiliteitsvormen.

In het PvE biedt de Provincie ruimte aan voor:

- Het versterken van het netwerk binnen de huidige financiële kaders door concrete eisen te stellen aan welke verbindingen geboden moeten worden;
- Het scheppen van ruimte voor alternatieven en experimenten door flexibiliteit in te bouwen om meer, minder of ander OV te realiseren. Dit doen we door een deel van de beschikbare middelen te reserveren voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen en dit in Optie uit te vragen aan de Concessiehouder;
- Het realiseren van ZE OV door een transitiepad voor ZE-Materieel te eisen van de Concessiehouder.

1.2 Wettelijke positie van de Provincie

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 ("Wp2000") zijn Gedeputeerde Staten van Noord-Holland de Concessieverlener voor het OV per Bus en Auto in deze Provincie, uitgezonderd het grondgebied van de Vervoerregio Amsterdam. De Provincie kent momenteel drie Concessies. Naast de Concessie Gooi en Vechtstreek zijn dit de Concessie Haarlem-IJmond en de Concessie Noord-Holland Noord.

Op basis van artikel 61 van de Wp2000 moet de Provincie Concessies voor OV aanbesteden. Op basis van artikel 44 van de Wp2000 stelt de Provincie ter voorbereiding op de verlening van de concessie een PvE vast, en vraagt zij over het ontwerp hiervan, overeenkomstig artikel 27 van de Wp2000, advies aan bij consumentenorganisaties, in dit geval het Reizigers Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Gooi en Vechtstreek ("ROCOV"). Ook overlegt de Provincie, overeenkomstig artikel 26 van de Wp2000, met de Concessieverleners (Vervoerregio Amsterdam, Provincie Flevoland, gemeente Almere, Provincie Utrecht) die bevoegd zijn tot het verlenen van Concessies in aangrenzende gebieden. De gemeenten binnen het concessiegebied, de regio Gooi en Vechtstreek worden, net als de inwoners, organisaties en de bedrijven in het gebied, in de gelegenheid gesteld een zienswijze in te dienen.

1.3 Vaststelling

De adviezen en zienswijzen op het PvE worden opgenomen in een Nota van Zienswijzen. Daarin geeft de Provincie aan of, en zo ja, op welke wijze deze adviezen en zienswijzen in het uiteindelijk PvE zijn verwerkt. Vervolgens stellen Gedeputeerde Staten van Noord-Holland het definitieve PvE vast, inclusief de overige Aanbestedingstukken. Na vaststelling van de Aanbestedingstukken (samen: het Bestek) start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in het Bestek zijn vastgelegd die marktpartij te selecteren die de 'economisch meest voordelige' Inschrijving doet. Dat wil zeggen: die binnen het beschikbare budget aan alle uitsluitings-, geschiktheids- en minimumeisen voldoen en wiens aanbod op de gunningscriteria het meest aan de wensen van de Provincie tegemoet komt.

1.4 Leeswijzer

De verschillende hoofdstukken in het PvE bevatten de eisen waaraan de Concessiehouder bij Inschrijving en tijdens de Concessie moet voldoen op verschillende onderwerpen.

Wanneer in het PvE een begrip staat aangeduid met hoofdletter, dan staat de uitleg van het betreffende begrip in de lijst Begripsbepalingen (Bijlage 1).

Het PvE is opgebouwd uit drie delen. In deel A staan de eisen aan het vervoeraanbod en Materieel beschreven. Deel B bevat eisen over de Klantinterface: reisinformatie, marketing, tarieven, et cetera. Deel C bevat overige eisen zoals veiligheid en duurzaamheid.

Het PvE bevat verwijzingen naar bijlagen die nog niet in het PvE zijn opgenomen. Dit zijn informatieve bijlagen voor de Concessiehouders bij Inschrijving.

2. Onderwerp van Concessieverlening

2.1 Concessieverlener

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland ("GS") zijn Concessieverlener in deze aanbesteding.

2.2 Concessiegebied

2.2.1 Geografische afbakening

Het Concessiegebied betreft het grondgebied van de gemeenten Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren.

2.2.2 Wijziging gemeentegrenzen

Indien gemeentegrenzen tijdens de Concessieperiode wijzigen (bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling), wijzigt de verantwoordelijkheid van Concessiehouder niet. Dit geldt ook indien gemeenten tijdens de Concessieperiode niet meer tot de Provincie gaan behoren, of deel uit gaan maken van de Vervoerregio Amsterdam. Concessiehouder blijft dan de Lijnen rijden, wel verschuift de gedoogplicht.

2.2.3 Vervoer dat tot de Concessie behoort

De Concessie omvat het OV per Bus en per Auto in de gemeenten zoals opgenomen onder 2.2.1, aangevuld met de grensoverschrijdende Lijnen die tot de Concessie behoren, opgenomen in Bijlage 2.

2.2.4 Gedoogplicht overig OV dat niet tot de Concessie behoort

Concessiehouder dient de volgende vormen van OV te gedogen:

- Bestaande of nieuw in te stellen grensoverschrijdende Lijnen die behoren tot andere Concessies (zie Bijlage 2) waarover de Concessieverlener met andere Concessieverleners overeenstemming heeft bereikt;
- Het OV per trein binnen het Concessiegebied, evenals Bussen die als onderdeel van de Concessie van het hoofdrailnet worden gereden (treinvervangende bussen);
- OV per Bus of Auto waarvoor de Concessieverlener een ontheffing heeft verleend als bedoeld in artikel 29 van de Wp2000;
- Taxidiensten;
- Bestaande en nieuw in te stellen Collectief Vraagafhankelijke Vervoersystemen ("CVV") of Regio-Taxisystemen;
- Buurtbussen (ook van andere Concessieverleners, inclusief halteren);
- Veerdiensten en OV over water;
- Supportersvervoer en vervoer van en naar specifieke Evenementen;
- Overige Kleinschalige vormen van OV, Aanvullende Mobiliteitsoplossingen of op OV lijkende vormen van collectief vervoer. Dit kunnen lijngebonden vormen zijn met een beperkte frequentie;
- Experimenten met OV uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen.

2.3 Looptijd van de Concessie

2.3.1 Ingangsdatum en duur Concessie

De Concessie gaat in op zondag 11 juli 2021. De Concessie kent een looptijd van ongeveer negen en een half jaar. De Concessie eindigt op de dag voor ingang van de jaardienstregeling 2031, naar huidige inzichten op zaterdag 7 december 2030.

2.3.2 Wijzigingsmogelijkheid

Hoewel de Concessieverlener dit niet voornemens is, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om, indien de omstandigheden dit noodzakelijk maken, de Concessieduur te wijzigen. In voorkomend geval zal de Concessieverlener met Concessiehouder in overleg treden, zie ook paragraaf 18.2.

2.3.3 Verlenging

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor de Concessie tegen gelijke voorwaarden te verlengen tot en met uiterlijk zaterdag 12 juli 2031 (of een andere zaterdag, voor zover die overeenkomt met de adviesdatum voor de start van de zomervakantie van het basisonderwijs in regio noord).

Mocht de wet een langere looptijd toestaan dan de huidige 10 jaar, of mocht er ruimte zijn in de wet voor een extra verlenging, bij grote investeringen in de transitie naar ZE, dan kan de Concessieverlener er in beginsel voor kiezen daar gebruik van te maken.

De Concessieverlener zal de Concessieduur alleen verlengen wanneer de Concessiehouder naar tevredenheid van de Concessieverlener presteert.

2.4 Activiteiten behorende tot de Concessie

De wereld staat niet stil gedurende de looptijd van de Concessie. Vervoerpatronen veranderen, er zijn ruimtelijke en infrastructurele ontwikkelingen, nieuwe technologische mogelijkheden, etcetera. De Concessieverlener zoekt daarom een Concessiehouder die zich inzet om het vervoeraanbod gedurende de Concessie continu door te ontwikkelen. De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Concessiehouder andere belangenpartijen betreft bij deze ontwikkelingen, waaronder in ieder geval het ROCOV, de gemeenten, onderwijs- en/of zorginstellingen en het bedrijfsleven.

2.4.1 Ontwikkelrol

Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van de Concessie op vervoerkundig vlak, Klantinterface, Materieel, et cetera. Concessiehouder speelt zelfstandig en proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op de Concessie, waaronder (maar niet beperkt tot) veranderingen in de vraag van de (bestaande en potentiële) Reiziger, ruimtelijke of infrastructurele ontwikkelingen en nieuwe technologische mogelijkheden.

Concessiehouder komt daartoe proactief met plannen en voorstellen om het vervoeraanbod in de Concessie te verbeteren. Hiertoe behoren in ieder geval per kwartaal een rapportage met vervoerkundige analyses en verbetervoorstellen. Jaarlijks levert de Concessiehouder een Vervoerplan, Marketingplan, Tarievenplan, Veiligheidsplan en Sociaal Veiligheidsplan.

Om optimale doorontwikkeling mogelijk te maken kent de Concessie mogelijkheden om de Concessievoorschriften tussentijds aan te passen (paragraaf 18.2).

2.4.2 Overleg met de Concessieverlener

Concessiehouder beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel om het vervoeraanbod door te ontwikkelen en hierover overleg te voeren met relevante partijen. Een accountmanager van Concessiehouder is primair verantwoordelijk voor deze ontwikkeling en fungeert voor de Concessieverlener als aanspreekpunt. Hij/zij beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het vervoeraanbod, waaronder in ieder geval de in de vorige bepaling benoemde jaarlijkse plannen.

Alle werknemers en vertegenwoordigers die zorg dragen voor de uitvoering van de Concessie dienen in contacten met de Concessieverlener de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken.

2.4.3 Overleg met gemeenten / Wegbeheerders

Concessiehouder voert regelmatig overleg met gemeenten, in hun rol als Wegbeheerder, maar ook op andere relevante vlakken (bijvoorbeeld afstemming met Doelgroepenvervoer). Ook overlegt Concessiehouder regelmatig met andere Wegbeheerders voor zover relevant voor de exploitatie van het vervoer in de Concessie.

Concessiehouder stemt voorgenomen wijzigingen in het vervoeraanbod af met Wegbeheerders, en maakt waar nodig afspraken over aanpassingen in de infrastructuur.

Bij wegwerkzaamheden die consequenties hebben voor het vervoer in de Concessie gelden de procedures zoals worden beschreven in een bijlage bij het Bestek.

2.4.4 Consultatie ROCOV Noord-Holland (gebiedskamer Gooi en Vechtstreek)

Concessiehouder voert, in overeenstemming met artikel 31 van de Wp2000, op regelmatige basis overleg met het ROCOV. In dit overleg komen de onderwerpen aan bod zoals bedoeld in artikel 31 van de Wp2000 en artikel 33 van het Besluit personenvervoer.

De onderwerpen waarover Concessiehouder advies vraagt aan het ROCOV zijn in ieder geval:

- de plannen en voorstellen als genoemd in paragraaf 2.4.1 uitgezonderd de managementrapportage;
- de voorgenomen wijzigingen en uitvoering van de Dienstregeling (inclusief de dienstregelingstabellen);
- de voorgenomen wijzigingen in de Tariefstelling en vervoerbewijzen;
- de wijze waarop Concessiehouder de Reiziger informeert over de Dienstregeling en de tarieven;
- de vervoer voorwaarden waartegen OV in de Concessie wordt verricht;
- de modellen van de vervoerbewijzen die Concessiehouder uit geeft;
- de wijze waarop en de mate waarin de vervoerbewijzen verkrijgbaar zijn;
- de wijze waarop Reizigers een vervoerbewijs kunnen kopen;
- de voorzieningen die Concessiehouder treft voor de toegankelijkheid van het OV voor Reizigers met een handicap;

- de voorzieningen die Concessiehouder treft voor het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van Reizigers en van het voor hem werkzame personeel;
- de procedure voor de behandeling van klachten van de Reiziger en de wijze waarop Concessiehouder de Reiziger hierover informeert;
- een regeling over een vergoeding of andere vorm van tegemoetkoming aan de Reiziger in geval van vertraging of rituitval in de uitvoering van de Dienstregeling;
- aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten OV;
- de voorgenomen aanschaf van nieuw Materieel (inrichtings- en gebruikseisen).

Alle adviesaanvragen dient Concessiehouder aan te leveren bij het ROCOV binnen de in de Wp2000 geldende adviesduur van maximaal zes weken, met een redelijke termijn voor overleg tussen het ROCOV en Concessiehouder en eventueel met de Concessieverlener. Voor de duur van het volledige adviestraject dient Concessiehouder een redelijke termijn aan te houden waarbij hij eventuele wijzigingen naar aanleiding van het advies van het ROCOV ook daadwerkelijk kan doorvoeren.

Concessiehouder kan zich achteraf niet beroepen op een te korte tijdsduur voor het invoeren van wijzigingen in de Dienstregeling en/of andere zaken omtrent de uitvoering van het vervoer, tenzij Concessiehouder redelijkerwijs kan aantonen dat er sprake was van een overmachtssituatie. In alle gevallen is de uitspraak van de Concessieverlener bindend voor zowel Concessiehouder als het ROCOV.

Het ROCOV geeft ‘gekwalficeerde adviezen’, wat inhoudt dat wanneer de Concessieverlener of Concessiehouder een advies niet overneemt, dit gemotiveerd zal moeten worden, en er op verzoek overleg wordt gevoerd met het ROCOV. De Concessieverlener betreft de adviezen van het ROCOV en de eventuele motivatie van Concessiehouder om adviezen niet over te nemen bij de beoordeling van voorstellen van Concessiehouder en koppelt deze beoordeling terug aan het ROCOV. Daarnaast kan het ROCOV aan de Concessieverlener, Concessiehouder of een Wegbeheerder gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over onderwerpen die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering of het gebruik van het OV in de Concessie.

2.4.5 **Faciliteren van Buurtbusverenigingen**

De huidige Concessie Gooi en Vechtstreek (Dienstregeling 2019) omvat geen Buurtbuslijnen. Deze kunnen wel starten tijdens de Concessieperiode. Ze worden geëxploiteerd door Buurtbusverenigingen. Deze zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstregeling van de Buurtbuslijnen door vrijwillige buurtbuschauffeurs. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het faciliteren van de Buurtbusverenigingen conform onderstaande bepalingen. Van de Concessiehouder wordt verwacht dat hij door zijn houding naar de Buurtbusverenigingen bijdraagt aan het succes van deze vorm van vervoer.

Concessiehouder is verantwoordelijk voor:

- Het beschikbaar stellen van Materieel voor de exploitatie van de Buurtbuslijnen. Zie hoofdstuk 6 en hoofdstuk 15 voor de eisen die hieraan gesteld worden;

- Het aanwijzen van één aanspreekpunt voor alle buurtbusaangelegenheden: de buurtbuscoördinator;
- Minimaal twee overleggen per jaar met elke Buurtbusvereniging en twee overleggen per jaar met een afvaardiging van de besturen van de Buurtbusverenigingen, de Concessieverlener en het ROCOV ter bespreking van onderwerpen uit deze paragraaf en actuele ontwikkelingen;
- Een adequate en professionele ondersteuning van de Buurtbusverenigingen;
- De Dienstregeling van de Buurtbuslijnen, waarbij de Buurtbusverenigingen zelf zorgen voor het inroosteren van (vrijwillige) chauffeurs;
- Het verschaffen van informatie aan Reizigers over de Dienstregeling en het behandelen van klachten van Reizigers;
- Opleiding en (technische) ondersteuning bij de OV-chipkaartapparatuur;
- Brandstof voor de Buurtbus;
- Onderhoud en reparatie van de Buurtbus;
- Het vrijwaren van de vrijwilligers van aansprakelijkheid in relatie tot diensten die zij verrichten in hun functie van vrijwilliger bij de Buurtbusverenigingen;
- Het afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen;
- (Medische) keuringen en rijvaardigheidstesten voor de vrijwillige chauffeurs;
- Het verzorgen van afdoende bijscholing of extra cursussen van de vrijwillige chauffeurs om het comfort en de veiligheid van de Reizigers te waarborgen;
- Ondersteuning bij juridische en fiscale kwesties.

Stalling van Buurtbussen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging en Concessiehouder. Beide partijen dienen in gezamenlijk overleg tot een geschikte locatie voor stalling te komen.

De Concessieverlener acht Buurtbussen een integraal onderdeel van het OV. Zorgvuldige afstemming over de Dienstregeling, de route, maar ook het opzetten van nieuwe Buurtbuslijnen zijn zaken waar GS in 2012 een (subsidie)procedure voor hebben opgesteld. Zie: https://www.noord-holland.nl/PS_stukken/AVV/Subsidie_buurtbus_2012_21_02_2012_pdf

Deel A: Vervoer

3. Vervoerkundig aanbod

In dit hoofdstuk beschrijft de Concessieverlener de eisen waaraan het netwerk en Dienstregeling moeten voldoen. Concessiehouders dienen bij Inschrijving op basis hiervan een Vervoerplan op te stellen, waarin zij de eisen uitwerken tot een concreet netwerk en Dienstregeling.

De Concessie is verdeeld in drie Fasen:

- Fase 1: de periode dat de busbaan HOV in 't Gooi (traject Hilversum NS – Anna's Hoeve) nog niet opgeleverd is;
- Fase 2: de periode dat de busbaan HOV in 't Gooi (traject Hilversum NS – Anna's Hoeve) in gebruik is genomen tot circa halverwege de Concessie;
- Fase 3: vanaf circa halverwege de Concessie tot einde Concessie.

Centraal in het vervoerkundig aanbod is het Vervoerplan dat de Concessiehouder bij Inschrijving biedt voor Fase 2.

Fase 1 is een voortzetting van het huidige netwerk met de mogelijkheid om (beperkte) wijzigingen door te voeren die inspelen op het Vervoerplan van Fase 2.

De Concessieverlener streeft in Fase 2 naar een OV-net dat sneller en directer is en tevens meer samenhang met de fiets heeft. De ambitie, zoals omschreven in hoofdstuk 1, is om meer Reizigers meer én beter OV te bieden.

Voor Fase 3 wordt geen Vervoerplan uitgevraagd bij de Inschrijving.

De Concessieverlener maakt daarnaast ruimte voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. In Fase 2 en 3 wordt van de jaarlijks beschikbare middelen 3 % gereserveerd voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

De Concessieverlener ziet Concessiehouder als een belangrijke, maar niet de enige partij die Aanvullende Mobiliteitsoplossingen kan aanbieden. De Concessieverlener vraagt Concessiehouder binnen dit budget naar Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen waarvan de Concessiehouder vindt dat deze passen bij zijn Vervoerplan. De Concessieverlener bepaalt of van deze Opties gebruik gemaakt gaat worden. Binnen de gedoogbepalingen kan de Concessieverlener er voor kiezen om voor dit deel van de bijdrage andere partijen opdracht te verlenen of andere keuzes te maken. Zie voor verder uitwerking paragraaf 3.3.

De gestelde eisen in paragraaf 3.5 tot en met 3.7 gelden te allen tijde en voor de vervoerplannen van de fase 1 tot en met 3.

3.1 Vervoerplan Fase 1

Fase 1 beslaat de periode van zondag 11 juli 2021 tot en met zaterdag 16 juli 2022¹. De einddatum van Fase 1 is afgestemd op de verwachte ingebruikname van de verkorte Hilversumse route van HOV in 't Gooi van Hilversum NS tot Anna's Hoeve (voorjaar 2022).

Het netwerk in Fase 1 faciliteert de overgang van het netwerk van de 'oude' Concessie naar het netwerk in Fase 2.

¹ Of zoveel eerder/later als dat de busbaan HOV in 't Gooi (traject Hilversum NS – Anna's Hoeve) beschikbaar is voor de exploitatie.

De kwaliteit van het Vervoerplan Fase 1 wordt beoordeeld op de mate waarin het voor de Reizigers een begrijpelijke overgang van het “oude” netwerk (dienstregeling 2019-2021) naar het netwerk Fase 2 faciliteert. Beoordelingsaspecten zijn het aantal wijzigingen in routes en lijnen tussen de drie genoemde netwerken (“oud”, Fase 1 en Fase 2). Waarbij onder andere gelet wordt of verbindingen niet twee keer wijzigen: van het “oude” netwerk naar Fase 1 en vervolgens weer van Fase 1 naar Fase 2. Bij de beoordeling van dergelijke wijzigingen gaat het vooral om routes en lijnen, in mindere mate frequenties en nog mindere mate om exacte vertrektijden.

3.1.1 Het gestelde in paragraaf 3.5 tot en met 3.7 geldt in Fase 1.

3.1.2 In Fase 1 biedt Concessiehouder bij Inschrijving geen nieuwe R-netlijnen aan. Concessiehouder biedt bij Inschrijving geen Aanvullende Mobiliteitsoplossingen aan, anders dan eventueel voor toeristische bestemmingen. Omdat er geen grote wijzigingen zullen zijn ten opzichte van de ‘oude’ Concessie, neemt ook de Concessieverlener hierin in beginsel geen of weinig initiatieven.

3.1.3 **R-net**

Voor R-netlijn 320 geldt het bepaalde in paragraaf 3.5. Verder is het aantal Ritten per Dag per richting op alle trajectdelen en op alle uren van de Dag minimaal gelijk aan dat van dienstregeling 2019. *Concessieverlener*

3.1.4 **Overige lijnen**

Alle Lijnen rijden in Fase 1 de Routes en bedienen de haltes zoals in Dienstregeling 2019, behoudens de Lijnen in de 200- en 600-serie en Lijn 107 (Hilversum – Bussum – Blaricum Tergooi). Hierbij gelden de volgende beperkingen en voorwaarden:

- a. Het aantal Ritten per Lijn per Dag mag afnemen en stijgen ten opzichte van de situatie 2019. Op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur moeten alle haltes (behalve haltes die alleen door Lijn 107 en/of een Lijn in de 200- of 600-serie worden bediend) in beide richtingen bediend blijven, minimaal met één rit per uur.
- b. Ritten mogen vervallen op trajecten waar zij een gemiddelde bezetting hebben van ≤ 4 Reizigers (maatgevend is de bezetting in november 2018). Wanneer een Rit op een traject in een periode vervalt, moet dit ook in Fase 2 het geval zijn, tenzij tussentijdse reizigersgroei extra Ritten rechtvaardigt (ter vermijding van te veel wisselingen voor de Reizigers).
- c. Frequenties mogen veranderen wanneer dat qua aantal Reizigers reëel is (hiervoor geldt dus niet een waarde van ≤ 4 Reizigers per rit), waarbij een frequentie van één rit per uur het minimum is.
- d. Het netwerk voldoet aan de bepalingen in paragraaf 3.5.

3.1.5 **Aanvullende mobiliteit**

Concessiehouder geeft bij Inschrijving in zijn Vervoerplan Fase 1 aan of zijn bediening van toeristische bestemmingen in de Gooi en Vechtstreek in Fase 2 (paragraaf 3.2.3) ook in Vervoerplan Fase 1 wordt aangeboden.

3.1.6 **Rijtijden**

Concessiehouder hanteert bij Inschrijving op trajecten die niet wijzigen de rijtijden van de Dienstregeling 2019, tenzij hij een goede onderbouwing overlegt voor andere rijtijden. Voor de bepaling over de rijtijden geldt het bepaalde in paragraaf 3.7.3.

3.1.7 **Aansluiting Hilversum Sportpark**

Concessiehouder besteedt in het Vervoersplan Fase 1 aandacht aan de aansluiting tussen lijn 320 en de trein op station Hilversum Sportpark gedurende diverse tijdvakken.

3.1.8 **Grenzen aantal DRU's**

Het totaal aantal gewogen DRU's van R-netlijn 320 is minimaal gelijk aan Dienstregeling 2019. De som van alle Lijnen kent als ondergrens voor het aantal gewogen DRU's 90% van het aantal in 2019.

3.1.9 **Overgangsdatum Fase 1 naar Fase 2**

De einddatum van Fase 1 is afgestemd op de verwachte ingebruikname van de verkorte Hilversumse route van HOV in 't Gooi van Hilversum NS tot Anna's Hoeve (voorjaar 2022) en de start van de schoolvakanties van lager en middelbaar onderwijs in Regio Noord. Duidelijkheid over de exacte einddatum van Fase 1 zal er nog niet zijn tijdens de aanbesteding.

- Het risico van een andere datum (eerder of later) dan 16 juli 2022 is voor de Concessiehouder.
- Ingangsdatum ingebruikname (start Fase 2) is maximaal 4 weken na opleverdatum infrastructuur
- Bij opleverdatum na 31 december 2022 treden partijen in overleg.

3.2 **Vervoerplan Fase 2**

Fase 2 beslaat in beginsel de periode van zondag 17 juli 2022 (onder voorbehoud zie paragraaf 3.1.7.) tot en met zaterdag 12 december 2026. R-netlijn 320 rijdt een nieuwe route na gereedkomen HOV in 't Gooi. Het overig netwerk is daarop aangepast. Er zijn Knooppunten en trajecten benoemd die zeker bediend moeten worden met een bepaald voorzieningenniveau. Concessiehouder biedt bij Inschrijving geen Aanvullende Mobiliteitsoplossingen aan als vast onderdeel in het Vervoerplan. Wel als (onderdeel van) Opties, zie paragraaf 3.3.

De beoordeling van het Vervoerplan van Fase 2 gebeurt op basis van de kwaliteit voor de Reiziger. Dit blijkt uit het samenhangend geheel van aantal Ritten, rijtijd van en naar Knooppunten, mate van ontsluiting via bediende haltes, verdeling van de Ritten over de Dag en over de dagsoorten, Aansluitingen op andere Lijnen (ook van andere Concessies en de spoorlijnen) en helderheid van het netwerk. De waardering is hoger naarmate voor meer Reizigers een hogere kwaliteit op deze aspecten wordt geboden. Daarbij wegen Reizigers in de Spitsuren zwaarder dan buiten de Spitsuren.

3.2.1 Het gestelde in paragraaf 3.5 tot en met 3.7 geldt in Fase 2.

3.2.2 **R-net**

Voor R-netlijn 320 geldt het bepaalde in paragraaf 3.5. Concessiehouder licht bij Inschrijving de eventuele hogere frequenties toe. Op het traject tussen station Hilversum en Arenapark via Station Sportpark mogen bussen in R-net huisstijl rijden.

3.2.3 **Overige Lijnen**

De overige Lijnen zorgen samen met R-netlijn 320 er voor dat het netwerk voldoet aan de bepalingen in paragraaf 3.5. Concessiehouder licht bij Inschrijving toe hoe hij de bediening van Hilversum Arenapark en omgeving gaat vormgeven

3.2.4 **Eisen Toeristische bestemmingen**

Concessiehouder geeft bij Inschrijving in zijn Vervoerplan Fase 2 aan of hij reële potentie ziet in het bedienen van toeristische bestemmingen in de Gooi en Vechtstreek zoals o.a. het Muiderslot, Singer Laren, Vesting Naarden en de plassengebieden zoals de Loosdrechtse Plassen. Hij betreft daar bij de lokale belanghebbenden bij. Voor deze bediening mag Concessiehouder bij Inschrijving alle wijzen van vervoer aanbieden, ook indien deze geen vaste lijndiensten zijn. Het louter aanbieden van een Lijn zonder zeer overtuigende argumentatie dat deze een goede bezetting zal hebben, zal niet leiden tot een voldoende waardering.

3.2.5 **Rijtijden**

Concessiehouder hanteert bij Inschrijving op trajecten die niet wijzigen de rijtijden van de Dienstregeling 2019, tenzij hij een goede onderbouwing overlegt voor andere rijtijden. Op nieuwe en veranderde trajecten hanteert hij een rijtijd die hij vooral baseert op de dienstregeling 2019. Hij onderbouwt de rijtijden op nieuwe en veranderde trajecten. Voor de rijtijden bij de start van Fase 2 geldt het bepaalde in paragraaf 3.7.3.

3.2.6 **Nieuwe R-netlijnen**

Concessiehouder mag tijdens de Concessieperiode nieuwe R-netlijnen aanbieden mits deze voldoen aan de bepalingen in paragraaf 3.5. De Concessieverlener verwacht geen nieuwe R-netlijnen bij de start van Fase 2.

3.2.7 **Grenzen aantal DRU's**

Het totaal aantal gewogen DRU's is minimaal 80% van de Dienstregeling 2019. Het aantal gewogen DRU's van R-netlijn 320 is minimaal 95% van de Dienstregeling 2019. De som van het aantal gewogen DRU's van de overige Lijnen (dus alle Lijnen minus R-Net 320) is minimaal 70% van het huidige aantal gewogen DRU's.

3.3 **Opties voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen bij start Fase 2**

De Concessieverlener maakt in de Concessie ruimte voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder naar Opties. Met de Opties bij Fase 2 beoogt de Concessieverlener:

- Het vervoerplan Fase 2 te vervolmaken;
- Ruimte te creëren om lokaal passende Aanvullende Mobiliteitsoplossingen te vinden, eventueel in samenwerking met de gemeenten;
- Deze oplossingen ook buiten de Concessie te zoeken.

Hiervoor wordt (jaarlijks) vanaf de start van Fase 2 3% van de beschikbare middelen gereserveerd.

De Concessieverlener kan kiezen om de beschikbare middelen buiten de concessie te besteden aan Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

Heeft de Concessieverlener geen behoefte aan de aangeboden Opties of aan Aanvullende Mobiliteitsoplossingen buiten de Concessie, dan kan de Concessieverlener besluiten om de genoemde 3% van de beschikbare middelen extra vervoer binnen de Concessie in te kopen tegen de geoffreerde DRU-prijs.

3.3.1 **Aard van de Opties**

De Concessieverlener heeft eisen gesteld aan het Vervoerplan voor Fase 2. Door het meer rechtstreeks rijden van buslijnen zal het netwerk in Fase 2 anders zijn dan in Fase

1. Dit kan betekenen dat er op sommige plaatsen behoefte is aan Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. De Concessieverlener denkt dan onder andere aan plekken waar:

- t.o.v. het huidige netwerk (2019) afstanden naar de haltes groter worden;
- de fiets voor de inwoners geen alternatief is en er dus aantoonbaar Reizigers zijn zonder reëel alternatief.

De Concessieverlener vraagt de Concessiehouder bij Inschrijving een analyse op te stellen van zijn aangeboden Vervoerplan en te onderbouwen of, waar en op welke momenten hij vindt dat Aanvullende Mobiliteitsoplossingen gewenst zijn. Hij definieert de plekken en de kenmerken van de Reizigers waarvoor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen wenselijk zijn.

Op basis van de analyse schetst de Concessiehouder bij Inschrijving hoe hij de genoemde 3% beschikbare middelen zou willen omzetten in Opties. Daarbij beschrijft hij per Optie:

- Wat de Optie is;
- Wat de Optie beoogt;
- Welke doelgroep met deze optie wordt bediend;
- Voor welk probleem of welke kans de Optie wenselijk is;
- Wat de jaarlijkse kosten zijn van de Optie.

Tot de mogelijk Opties behoren:

- Lokaal oproepafhankelijk vervoer. In het geval van halte-halte vervoer dient dit voor de Reiziger tegen OV-tarief plaats te vinden. In geval van deur-deur vervoer of deur-halte vervoer mag hier een hoger Tarief tegenover staan;
- Zaken die bijdragen aan de bruikbaarheid van het OV voor kwetsbare groepen;
- Voorzieningen die bijdragen aan het verbeteren van de ketenverplaatsing, zoals informatievoorziening, herkenbaarheid en voorzieningen op Knooppunten.

De Concessieverlener verwacht in beginsel geen oproepafhankelijk vervoerssysteem voor heel regio Gooi en Vechtstreek. Mocht uit de analyse van Concessiehouder op zijn Vervoerplan Fase 2 blijken dat Aanvullende Mobiliteitsoplossingen niet noodzakelijk zijn dan mag hij door middel van Opties aangeven op welke manier hij de middelen effectief zou willen inzetten ten behoeve van de ambities van de Concessieverlener voor deze Concessie.

3.3.2 Geldigheid van de Opties

Opties kunnen uitsluitend aangeboden worden voor de periode van Fase 2 en Fase 3 (ofwel niet voor Fase 1). Het bedrag is jaarlijks beschikbaar voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. Voorstellen die een meerjarige exploitatielast kennen, doen in meerdere jaren een beroep op de jaarlijkse middelen.

3.3.3 Gestanddoening van de Opties

Concessiehouder doet de aangeboden Opties gestand tot start van de Dienstregeling Fase 2.

3.3.4 Geen exclusiviteit

De Concessieverlener is niet gehouden om de Opties af te nemen bij Concessiehouder en kan Concessiehouder verzoeken (onder)delen van de Opties uit te voeren. Maakt de Concessieverlener om wat voor reden dan ook geen gebruik van de Opties en kiest de Concessieverlener voor een of meer Aanvullende Mobiliteitsoplossingen uitgevoerd door derden dan moet Concessiehouder dit gedogen conform de paragraaf 2.2.4. en vervalt

dit deel van de bijdrage aan derden. Voor de informatievoorziening over de Aanvullende Mobiliteitsoplossingen verwijzen wij naar Hoofdstuk 7.

3.3.5 Kostenopgave van de Opties

Concessiehouder dient bij Inschrijving een kostenopgave van de Opties aan te leveren in de vorm van een open boek calculatie. Na Gunning volgen de definitieve afspraken over de inhoud en kosten en eventueel de looptijd van de Opties. Hierbij geldt dat de bij Inschrijving ingediende kostenopgave richtinggevend is voor de definitieve kostenopgave. Daarbij geldt dat de definitieve kostenopgave binnen een bandbreedte van +/- 10% van de bij Inschrijving ingediende kostenopgave dient te vallen indien de inhoud en looptijd van de Opties als gevolg van de definitieve afspraken niet aangepast worden. Op basis van de definitieve kostenopgave kan de Concessieverlener besluiten de Optie niet af te nemen.

3.4 Vervoerplan Fase 3

Fase 3 beslaat de periode van zondag 13 december 2026 tot en met zaterdag 7 december 2030. In deze periode gelden dezelfde eisen als beschreven in paragraaf 3.5. Er wordt geen nieuw of ander vervoerplan gevraagd bij Inschrijving.

3.4.1 Ontwikkelplan Fase 3

Voor 1 juli 2025 levert Concessiehouder een uitgebreide evaluatie van de eerste jaren van de Concessie met voorstel voor de doorontwikkeling van het OV in Fase 3 (Ontwikkelplan Fase 3).

Deze evaluatie bevat in ieder geval:

- De ontwikkeling in de klanttevredenheid (OV-klantenbarometer);
- het OV-gebruik;
- de Reizigersopbrengsten;
- Uitvoeringskwaliteit (Punctualiteit, Rituitval, Informatieverstrekking) afgelopen jaren;
- Reacties van in elk geval ROCOV, gemeenten binnen het concessiegebied en de Regio Gooi en Vechtstreek;
- Resultaten Marketing;
- Effecten Tariefontwikkeling;
- Effecten ontwikkeling netwerk;
- Werking en resultaten Aanvullende Mobiliteitsoplossingen.

3.4.2 Wijziging Concessie en Verlenging

Op basis van de evaluatie voor de start van Fase 3 kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het PvE, de Financiële Bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen.

De Concessieverlener besluit op basis van deze evaluatie en het Ontwikkelplan Fase 3 of verlenging van de Concessie met (maximaal) 0,5 jaar wenselijk is. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om op grond van andere overwegingen niet te verlengen.

3.5 Vervoerkundige eisen

3.5.1 R-netlijn 320, route en haltes

In Fase 1 rijdt R-netlijn 320 de route uit Dienstregeling 2019 en bedient de haltes uit Dienstregeling 2019. Zodra de halte P+R Eemnes aan de A27 in beide richtingen beschikbaar komt (voorjaar 2022), wordt deze door R-netlijn 320 bediend.

Vanaf Fase 2 rijdt R-netlijn 320 de nieuwe route en haltes conform HOV in 't Gooi.

De bediende haltes zijn Amsterdam (Station Amstel, Middenweg, Kruislaan, Brinkstraat), Diemen (Diemerknop), Muiden (Maxisweg, P+R terrein), Naarden (Gooimeer P+R), Blaricum (Ziekenhuis Tergooi), Huizen (Karel Doormanlaan, Baanbergenweg, Havenstraat (nog onzeker), Busstation, Jol, Regentesse, De Oorsprong), P+R Blaricum, P+R Eemnes (vanaf nader te bepalen datum), Hilversum (Van Linschotenlaan/ Tergooi, Station Hilversum).

3.5.2 R-netlijn 320, frequentie

Lijn 320 rijdt minimaal vier keer per uur, behalve in de volgende perioden (' staat voor minuten):

- Werkdagen, van Huizen naar Hilversum: aankomst Hilversum 7.00-10.00 minimaal elke 10' (en 8.00-8.30 minimaal elke 5');
- Werkdagen, van Amsterdam Amstel naar Hilversum: vertrek Amsterdam Amstel 7.00-7.30 minimaal elke 10';
- Werkdagen, van Amsterdam Amstel naar Hilversum: vertrek Amsterdam Amstel 7.30-8.15 minimaal elke 7,5';
- Werkdagen, van Amsterdam Amstel naar Hilversum: vertrek Amsterdam Amstel 8.15-9.00 minimaal elke 10';
- Werkdagen, van Amsterdam Amstel naar Hilversum: vertrek Amsterdam Amstel 15.45-18.00 minimaal elke 10';
- Werkdagen, van Amsterdam Amstel naar Hilversum: vertrek Amsterdam na 21.00 uur minimaal elke 30';
- Werkdagen, van Hilversum naar Huizen Busstation: vertrek Hilversum 14.45-18.30 minimaal elke 7,5';
- Werkdagen, van Hilversum naar Amsterdam Amstel: vertrek Hilversum na 22.30 minimaal elke 30';
- Vakantieperiode: in alle voornoemde perioden waarin vaker dan elke 15' wordt gereden, is het interval in de Vakantieperiode minimaal elke 15';
- Zaterdag, tussen Amsterdam en Huizen (beide richtingen) tussen 8.00 en 11.00 minimaal elke 30';
- Zaterdag, tussen Huizen en Hilversum (beide richtingen) tussen 6.30 en 9.00 minimaal elke 30';
- Zaterdag, tussen Amsterdam en Hilversum (beide richtingen) na 18.30 minimaal elke 30';
- Zaterdag, tussen Amsterdam en Huizen (beide richtingen) na 22.00 uur minimaal elke 60';
- Lijn 320 rijdt op zondag twee keer per uur, behalve in de volgende perioden:
 - Zondag, tussen Amsterdam en Huizen (beide richtingen) voor 11.00 uur minimaal elke 60';

- Zondag, tussen Amsterdam en Huizen (beide richtingen) na 22.00 uur minimaal elke 60'.

In de Spitsuren rijdt minimaal twee keer per uur een rit zonder overstap op het traject tussen (in ieder geval) Huizen Busstation en Hilversum Arenapark, die in Hilversum rijdt via de nieuwe HOV baan en de Oosterengweg. Voor deze ritten geldt als Spits aankomsten op werkdagen minimaal elk half uur tussen 7.00 en 9.30 uur en vertrekken op werkdagen minimaal elk half uur tussen 15.00 en 18.30 uur. Deze ritten hoeven niet te rijden in de Vakantieperiode, maar dat zal meewegen in de kwalitatieve beoordeling. De ritten hoeven alleen te rijden in de spitsrichting: naar Hilversum Arenapark in de ochtend, vanuit Hilversum Arenapark in de middag.

Lijn 320 rijdt niet in de nacht. Er hoeven geen vertrekken te zijn vanaf Amsterdam Amstel, Huizen Busstation (beide richtingen) en Hilversum:

- Op werkdagen tussen 0.30 en 6.00 uur;
- Op zaterdag tussen 0.30 en 7.30 uur;
- Op zondag tussen 0.30 en 8.30 uur.

3.5.3 R-netlijn 320, rijtijden

Bij de start van Fase 2 gaat Concessiehouder bij Inschrijving uit van de volgende rijtijden voor R-netlijn 320:

- Van Huizen Busstation naar Station Hilversum 28 minuten (ochtendspits), 25 minuten (tussen de spitsen), 26 minuten (avondspits) respectievelijk 25 minuten (avond).
- Van Station Hilversum naar Huizen Busstation 26 minuten (ochtendspits), 25 minuten (tussen de spitsen), 28 minuten (avondspits) respectievelijk 25 minuten (avond).

Wanneer blijkt in Fase 2 dat deze rijtijden wezenlijk afwijken van de realiteit, treden partijen in overleg. Onder wezenlijk afwijken verstaat de Concessieverlener dat de werkelijke rijtijd gedurende minimaal acht uren per werkdag (som van beide richtingen) en niet zijnde avond, meer dan twee minuten afwijkt over het gehele traject Huizen Busstation - Station Hilversum of omgekeerd.

3.5.4 Nieuwe R-netlijnen

Eventuele nieuwe R-netlijnen tijdens de Concessieperiode moeten voldoen aan vereisten voor wat betreft gemiddelde dienstregelingssnelheid, frequentie en exploitatieperiode, als volgt:

- Op werkdagen in de perioden 6.00-9.00 en 16.00-19.00 uur minimaal zes ritten per uur in beide richtingen;
- Op werkdagen in de perioden 9.00-16.00 uur minimaal vier ritten per uur in beide richtingen;
- Op werkdagen 19.00-24.00 uur minimaal twee ritten per uur in beide richtingen;
- Op zaterdag 9.00-19.00 uur minimaal vier ritten per uur in beide richtingen;
- Op zaterdag 8.00-9.00 en 19.00-24.00 uur;
- Op zondag 9.00-24.00 uur minimaal twee ritten per uur in beide richtingen;
- De tijden gelden voor alle haltes van de Lijn in beide richtingen (dus: de eerste rit van de Lijn moet in beide richtingen op alle haltes uiterlijk om 6.00 uur halteren);
- De snelheid volgens Dienstregeling is maximaal 20 km/uur langzamer dan de maximum snelheid op de betreffende wegen;

- De verhouding tussen rijtijd met R-net en die per Auto is van begin- tot eindpunt maximaal 1,5.

3.5.5 Knooppunten

In het netwerk vervullen Knooppunten een belangrijke rol. Voor het vervoerplan van Fase 2 zijn vijf categorieën Knooppunten benoemd. Onderstaand zijn deze opgenomen, met per categorie de stations respectievelijk bushaltes die het betreft.

Categorie 1: NS Intercitystation

Amsterdam Amstel en Hilversum.

Categorie 2: NS station regionaal

Weesp, Naarden-Bussum, Bussum Zuid, Hilversum Mediapark, Hilversum Sportpark, Hollandsche Rading.

Categorie 3: R-net P+R

Eemnes A27 P+R (open vanaf nader te bepalen datum), Blaricum P+R, Gooimeer P+R, Muiden P+R.

Categorie 4: R-net Knooppunt

Huizen Busstation, Tergooi Ziekenhuis Blaricum.

Categorie 5: haltes in kernen met meer dan 3.000 inwoners

Aangegeven is per kern de halte die in ieder geval bediend moet worden. Kortenhoef (Kerklaan), Nederhorst den Berg (Centrum), Muiderberg (Pieter de Hooghlaan of P+R), Laren (Brink), Blaricum (Dorp), Nieuw-Loosdrecht (Acaciaaan), Hilversumse Meent (Vlindermeent), Eemnes (Zomertaling).

3.5.6 Verbindingen

De haltes uit categorie 5 zijn rechtstreeks verbonden met minimaal één Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4. Deze verbindingen rijden zeven Dagen per week, tussen 6.00 en 24.00 uur. Dit betekent dat de eerste rit van een halte uit categorie 5 aankomt op een Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4 uiterlijk om 6.30 uur. De laatste rit van een Knooppunt van categorie 1, 2, 3 of 4 naar een halte van categorie 5 vertrekt ten vroegste om 24.00 uur van dat Knooppunt. Op zaterdag geldt als eerste aankomsttijd op een Knooppunt van de categorie 1, 2, 3 of 4 uiterlijk om 8.30 uur, op zondag om 9.30 uur.

Haltes uit categorie 5 die in de Dienstregeling 2019 een kortere exploitatieperiode hebben dan hiervoor genoemd, hoeven geen langere exploitatieperiode te krijgen.

3.5.7 Garantietrajecten

Er zijn garantietrajecten die in ieder geval bediend moeten worden. De route is voorgeschreven. De bediening omvat minimaal twee ritten per uur op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur. De bediening is eventueel in één richting (zoals in Dienstregeling 2019 in Kerkelanden). De Garantietrajecten zijn rechtstreeks verbonden met minimaal één Knooppunt van categorie 1, 2, 3 of 4. Alle haltes op de Garantietrajecten hebben een eerste rit om uiterlijk 7.00 uur en een laatste rit om ten vroegste 19.00 uur. Het betreft trajecten met meer dan 250 instappers per werkdag:

- Huizen Bovenmaat (haltes Enkhuizerzand tot en met Voormaat) en

- Hilversum Kerkelanden (route Kloosterlaan en Kerkelandenlaan, haltes De Waaier tot en met Kapittelweg).

3.5.8 **Garantieverbindingen**

Er zijn garantieverbindingen die in ieder geval bediend moeten worden. De route van de omschreven garantieverbinding is een keuze van de Concessiehouder. De bediening is minimaal één rit per uur in beide richtingen op Werkdagen tussen 7.00 en 19.00 uur. Alle haltes op de Garantieverbindingen hebben een eerste rit om uiterlijk 7.00 uur en een laatste rit om ten vroegste 19.00 uur. De exacte route van de garantieverbindingen tussen de hieronder beschreven kernen is niet vastgelegd. Het betreft de volgende Garantieverbindingen:

- Station Naarden/ Bussum – Huizen Busstation, bij voorkeur in een hogere frequentie dan in de garantieverbindingen wordt geëist;
- Nederhorst den Berg (in ieder geval halte Centrum) – station Hilversum;
- Nederhorst den Berg (in ieder geval halte Centrum) – station Weesp;
- P+R Muiden – Station Weesp (in ieder geval tot een andere Lijn deze verbinding gaat bieden, zoals een buslijn van Concessiehouder Stadsvervoer Amsterdam van IJburg naar Weesp);
- P+R Muiden – Hakkelaarsbrug (dus niet via A1) – Muiderberg – P+R Muiderberg – Station Naarden Bussum;
- Hilversum Ziekenhuis Tergooi – Station Hilversum. Het louter bedienen van de HOV-halte op de nieuwe HOV-route aan de zuidzijde van de spoorlijn Hilversum – Baarn voldoet niet. Nog niet duidelijk is hoe de nieuwe toegang tot het ziekenhuis met een bushalte bediend kan worden. In beginsel volstaat bediening met de halte Surinamelaan (naar verwachting op circa 250 meter afstand van de nieuwe ingang van het ziekenhuis). In de huidige situatie wordt de halte Surinamelaan bediend door lijn 70 van de Provincie Utrecht.
- Baarn Zandheuwelweg – Station Hilversum.

3.6 **Overige vervoerkundige eisen**

3.6.1 **Aansluitingen**

Concessiehouder biedt in de Dienstregeling goede Aansluiting tussen trein en Bus, en tussen Bus en Bus op logische haltes voor de Reiziger. Een goede Aansluiting betekent dat Reizigers de aansluitende Bus of trein met een grote mate van zekerheid kunnen halen, rekening houdend met (eventuele) gebruikelijke vertraging en looptijd tussen de beide aansluitende voertuigen (inclusief eventueel het gesloten zijn van een overweg) zonder dat daarmee een lange wachttijd ontstaat voor de Reiziger. Dit geldt ook voor Aansluitingen van/naar vervoer dat niet door Concessiehouder wordt geëxploiteerd. In zijn Vervoerplan Fase 1 beschrijft hij in ieder geval nauwkeurig de Aansluiting tussen R-netlijn 320 en de trein te Hilversum Sportpark tijdens de perioden van de Dag. In zijn Vervoerplan Fase 1 en Vervoerplan Fase 2 beschrijft Concessiehouder bij Inschrijving welke Aansluitingen hij biedt en welke niet (tussen welke Lijnen op welke haltes gedurende welke perioden en met welke overstaptijden), en licht dit toe.

3.6.2 **Vakantiedienstregeling**

Gedurende de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie van de middelbare scholen in de regio Noord mag Concessiehouder een afwijkende Vakantiedienstregeling aanbieden. Deze moet voldoen aan de minimumeisen

in dit PvE. Het hanteren van een kortere of geen Vakantiedienstregeling is ook toegestaan. In zijn Vervoerplan Fase 1 en Vervoerplan Fase 2 beschrijft Concessiehouder bij Inschrijving welke Vakantiedienstregeling hij hanteert en motiveert deze.

3.6.3 **Feestdagen**

Op Koningsdag biedt Concessiehouder minimaal de zaterdagdienstregeling aan. Nachtlijnen rijden in de nachten direct voorafgaand aan en volgend op Koningsdag de Dienstregeling voor de nacht van zaterdag op zondag. Op Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag geldt de zondagdienstregeling. Op Goede Vrijdag geldt de werkdagdienstregeling (eventueel de Vakantiedienstregeling). Op Oudjaarsavond hoeft na 20:00 uur geen vervoer aangeboden te worden (vervoer aanbieden is wel toegestaan). Het kan zijn dat in de loop van de concessie deze uitzondering komt te vervallen.

3.6.4 **Tijdhalttes**

Concessiehouder definieert tijdhalttes op elke Lijn voor het borgen en monitoren van de punctualiteit. De rijtijd tussen tijdhalttes bedraagt maximaal 20 minuten. Begin- en eindhalttes en Knooppunten (de categorieën 1,2, 3 en 4 uit paragraaf 3.5) gelden altijd als tijdhalttes. Waar nodig wijst Concessiehouder ook andere halttes als tijdhalttes aan.

Voorafgaand aan een Dienstregelingsjaar wordt in overleg tussen de Concessieverlener en Concessiehouder vastgesteld welke halttes als tijdhaltte gelden.

3.7 **Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie**

Naast de hieronder omschreven Ontwikkelmogelijkheden gedurende de Concessie kent de Concessie een evaluatie en herziening mogelijkheid, zoals omschreven in paragraaf 18.2.

3.7.1 **Vervoerkundige doorontwikkeling**

Concessiehouder ontwikkelt tijdens de looptijd van de Concessie het netwerk door met als oogmerk reizigersgroei en Reizigerstevredenheid, en stemt het netwerk af op ontwikkelingen zoals veranderingen van het aantal Reizigers, Aanvullende Mobiliteit en ruimtelijke ontwikkelingen (nieuwe woon-, werk- en onderwijslocaties). Concessiehouder heeft hiertoe overleg met tenminste de Concessieverlener, gemeenten, het ROCOV en andere relevante stakeholders.

Jaarlijks stelt Concessiehouder een Vervoerplan inclusief Dienstregeling op. De Dienstregeling in ieder jaar dient te voldoen aan de kaders van dit PvE, tenzij de Concessieverlener conform de bepalingen in paragraaf 18.2 heeft besloten deze eisen te herzien.

Het vervoeraanbod blijft in omvang (gemeten in gewogen Dienstregelingsuren) binnen elk gestandaardiseerd jaar van het Vervoerplan van een Fase (1 of 2 of 3) gelijk, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder Meer-/Minderwerk overeenkomen. In de jaren binnen een Fase kan de omvang wel variëren, dit volgt uit de Vervoerplannen.

De ingangsdatum van elke Dienstregeling is de ingangsdatum van de Dienstregeling voor de spoorlijnen, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder anders overeenkomen. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij een (tijdelijke) ingrijpende

wijziging van het wegennet en/of businfrastructuur, kan de Concessieverlener, na advisering door Concessiehouder besluiten tot een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling.

3.7.2 **Vervoerplan en Dienstregelingsprocedure**

Ieder jaar stelt Concessiehouder een concept-Vervoerplan op waarin hij zijn voorstellen voor de Dienstregeling van het jaar erop beschrijft en motiveert, gebaseerd op:

- de resultaten van onderzoek naar reizigerswensen en
- een analyse van het gebruik van het bestaande OV-aanbod en
- een analyse van demografische, infrastructurele, ruimtelijke en sociaaleconomische ontwikkelingen en
- eventuele aanvullende eisen en wensen van de Concessieverlener en derden over lijnvoering, bedieningstijden en frequenties, de ontwikkelmogelijkheden van het vervoer in de Concessie.

Het concept-Vervoerplan doorloopt vervolgens de Dienstregelingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 3.

3.7.3 **Eerste Concessiejaar**

De Dienstregeling die de Concessiehouder bij Inschrijving aanbiedt in het Vervoerplan Fase 1 geldt in principe voor één jaar, zie paragraaf 3.1. Bij de start van het Dienstregelingsjaar 2022 (in december 2021) moet Concessiehouder eventuele fouten herstellen, zoals te korte of te lange rijtijden.

Concessiehouder analyseert in september en oktober 2021 de rijtijden. De analyse omvat in ieder geval Lijnen die de Concessieverlener aangeeft op basis van klachten van Reizigers en eigen analyse. Wanneer rijtijden aanpassing behoeven om de kwaliteit voor de Reiziger te verbeteren, voert Concessiehouder dat op korte termijn door, ten laatste per begin januari 2022. Voor de extra DRU's geeft de Concessieverlener geen vergoeding in de vorm van meerwerk, noch kan Concessiehouder deze compenseren door elders minder DRU's te produceren. De extra DRU's worden toegevoegd aan het DRU-aanbod dat hij voor Fase 1 heeft gedaan.

Bij de start van Fase 2 geldt voorgaande eveneens. In de eerste maanden van Fase 2 analyseert Concessiehouder de rijtijden. Hij voert wijzigingen door binnen een half jaar na de start van Fase 2, tenzij de Concessieverlener en Concessiehouder anders overeenkomen. De extra DRU's worden toegevoegd aan het DRU-aanbod dat hij voor Fase 2 heeft gedaan en gelden voor elk jaar van Fase 2.

De Dienstregeling voor Fase 1 bespreken de Concessieverlener en Concessiehouder tijdens de Implementatieperiode. Concessiehouder betreft ook gemeenten en ROCOV bij de voorgestelde Dienstregeling. Dit overleg kan leiden tot kleine wijzigingen ten opzichte van het aangeboden Vervoerplan van Fase 1, bijvoorbeeld vanwege een andere Dienstregeling van de treinen. Bij wijzigingen streeft de Concessieverlener ernaar om de vervoeromvang en Exploitatiebijdrage niet te wijzigen – eventuele wijzigingen hierin worden verrekend aan de hand van de Meer- of Minderwerkregeling zoals neergelegd in de concept-Subsidiebeschikking.

3.7.4 **Uitzonderlijke situaties**

Mochten zich gedurende de looptijd van de Concessie ontwikkelingen voordoen die naar oordeel van de Concessieverlener moeten leiden tot een significant grotere of juist kleinere vervoeromvang, dan treden de Concessieverlener en Concessiehouder hierover in overleg met elkaar. De Concessieverlener kan in een dergelijke situatie met Concessiehouder afspraken maken over Meer- of Minderwerk, hetgeen verrekend zal worden conform de Subsidiebeschikking. Indien deze situatie zich voordoet, zal de Concessieverlener hierover advies vragen aan het ROCOV en afstemmen met gemeenten en eventuele andere partijen.

4. Infrastructuur

Voor de exploitatie van het OV maakt Concessiehouder gebruik van de beschikbare infrastructuur. Dit hoofdstuk beschrijft de infrastructuur, haltes en procedures bij wegwerkzaamheden.

4.1 Beschikbare infrastructuur

- 4.1.1 Concessiehouder stemt zijn Materieel af op de capaciteit en fysieke geschiktheid van de beschikbare infrastructuur.
- 4.1.2 Wanneer langs een route waar Concessiehouder Vervoer aanbiedt, OV-infrastructuur beschikbaar is, maakt Concessiehouder hier gebruik van. In een bijlage bij het Bestek is een overzicht te vinden zijn met aanwezige OV-infrastructuur, voor zover bekend. Ook bevat deze informatie over toekomstige (grootschalige) werkzaamheden en verkeersregelininstallaties ("VRI's").

4.2 Herinrichting van infrastructuur

- 4.2.1 Indien Wegbeheerders wijzigingen willen doorvoeren in de infrastructuur, is Concessiehouder verplicht om hierover, op verzoek van de betreffende Wegbeheerder, dan wel de Concessieverlener, advies te geven aan de Wegbeheerder. Concessiehouder informeert de Concessieverlener over zijn advies.
- 4.2.2 Daarnaast verwacht de Concessieverlener dat Concessiehouder op eigen initiatief voorstellen doet aan de Wegbeheerder voor aanpassing van de infrastructuur ter verbetering van de kwaliteit van het OV (bijvoorbeeld snelheid, doorstroming of betrouwbaarheid). Ook stelt Concessiehouder de Wegbeheerder zo snel mogelijk op de hoogte van geconstateerde problemen als gevolg van de aanwezige infrastructuur.
- 4.2.3 De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Reiziger zo snel mogelijk profiteert van aanpassingen in infrastructuur die een positief effect hebben op de snelheid, doorstroming en betrouwbaarheid van het vervoer. Concessiehouder dient daarom na de eerstvolgende EOD-wijziging doch uiterlijk in de eerstvolgende Dienstregeling van de gewijzigde of nieuw aangeboden infrastructuur gebruik te maken.
- 4.2.4 In het Vervoerplan worden mutaties in de rijtijden gepresenteerd en onderbouwd. De Concessieverlener kan deze rijtijdvoorstellen laten toetsen door een derde, en Concessiehouder waar nodig aanwijzingen geven de rijtijden aan te passen. In uitzonderingsgevallen – bijvoorbeeld bij zeer grote infrastructurele aanpassingen – kunnen de Concessieverlener en Concessiehouder, in het belang van de Reiziger, ook overeenkomen een tussentijdse dienstregelingswijziging door te voeren.

4.3 Haltes

- 4.3.1 De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, beheer en onderhoud van haltes. Concessiehouder meldt geconstateerde problemen aan of rondom haltes (vandalisme, slecht onderhoud, et cetera) onmiddellijk aan de verantwoordelijke Wegbeheerder.
- 4.3.2 Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar zijn, de plaatsing en het beheer van de haltepalen (incl. kopborden die een verkeersbord L3b zijn) conform het

Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV)). Kopborden vermelden het juiste landelijke haltenummer.

- 4.3.3 De Concessieverlener heeft op een aantal haltes geïnvesteerd in Dynamisch Reizigers Informatie Systemen ("DRIS-displays") die aan de haltepaal zijn bevestigd. Deze zijn gespecificeerd in een bijlage bij het Bestek. Indien een betreffende Halte niet wordt bediend door Concessiehouder, bepaalt de Concessieverlener op welke andere Halte deze display wordt geplaatst. Concessiehouder is er verantwoordelijk voor daar een haltepaal te plaatsen die geschikt is hiervoor.

4.4 Procedures bij wegwerkzaamheden

- 4.4.1 Afwijkingen op trajecten van de Dienstregeling door werkzaamheden of door andere bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld Evenementen) zijn toegestaan. Concessiehouder zorgt voor vervangend vervoer dat de vervoervraag zoveel mogelijk bedient, en stemt af met de Wegbeheerders. Hierbij geldt de Concept Werkwijze Wegomleidingen (bijlage in het Bestek). Per geval beziet Concessiehouder hiervoor de meest passende vervoersoplossing is. Wanneer nodig treden zij hierover in overleg met de Concessieverlener. Concessiehouder informeert Reizigers hierover voorafgaande aan de tijdelijke wijziging en tijdens de wijziging zodat Reizigers weten waar zij aan toe zijn.

5. Uitvoeringskwaliteit

5.1 Algemeen

De Concessieverlener streeft naar betrouwbaar vervoer. Concessiehouder is verantwoordelijk voor een betrouwbare uitvoering van de Dienstregeling. Concessiehouder dient bij inschrijving in zijn Uitvoeringsplan concreet te maken hoe hij deze betrouwbaarheid zal borgen.

5.1.1 Exploitatie

Concessiehouder exploiteert vanaf de eerste Dag van de Concessie (11 juli 2021) de Dienstregeling.

5.1.2 Onderaanneming

Concessiehouder is vrij om bij het uitvoeren van de exploitatie gebruik te maken van derden. Voor deze partijen gelden voor de uitvoering van de Dienstregeling (waaronder maar niet uitsluitend: personeel, Materieel en informatievoorziening) dezelfde eisen als voor Concessiehouder. Daarnaast geldt dat in alle gevallen de volledige verantwoordelijkheid voor de exploitatie is gelegen bij Concessiehouder.

5.1.3 Exploitatiebeheerssysteem

Concessiehouder heeft de beschikking over een Exploitatiebeheerssysteem en een Centrale Verkeersleiding ("CVL"). Concessiehouder dient vanuit de CVL de dagelijkse exploitatie te monitoren en waar nodig bij te sturen.

5.1.4 Uitvoeringskwaliteitsplan

Concessiehouder levert bij zijn Inschrijving een Uitvoeringskwaliteitsplan. Hierin beschrijft de Concessiehouder welke maatregelen hij neemt om een betrouwbare exploitatie te borgen, hoe hij voldoende kwaliteit borgt, hoe hij de uitvoering van de Concessie monitort en welke garanties hij aan de Reiziger communiceert.

5.2 Vervoergarantie en zitplaatskans

5.2.1 Vervoergarantie

Concessiehouder dient vervoergarantie te bieden. Dit houdt in dat alle Reizigers die tijdig bij een halte aanwezig zijn, om van een door Concessiehouder gereden Rit gebruik te maken, ook daadwerkelijk vervoerd moeten worden door Concessiehouder (met uitzondering van Reizigers die niet beschikken over een geldig vervoersbewijs en deze ook niet in het voertuig kunnen of willen kopen).

Dit houdt in dat Concessiehouder voldoende materieelcapaciteit inzet voor de vervoervraag. Als de capaciteit tekortschiet, moet Concessiehouder op eigen kosten extra capaciteit bieden, bijvoorbeeld door groter Materieel in te zetten of door de inzet van Versterkingsritten. Concessiehouder kan zich bij het bieden van te weinig capaciteit niet beroepen op verstrekte informatie door de Concessieverlener.

Ook bij Evenementen die leiden tot een grotere vervoervraag op Lijnen, geldt onverkort de vervoerplicht.

5.2.2 Zitplaatskans

Tijdens de Dalperiode dient Concessiehouder alle Reizigers een Zitplaats te bieden. Om dit te borgen draagt Concessiehouder er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad

(gemeten per maand) in een Bus de verhouding van 5/7 (vijfzevende) van het aantal Zitplaatsen niet overschrijdt.

Tijdens de Spitsperiode zijn staanplaatsen toegestaan tenzij het type Materieel dit niet toestaat. Het is echter niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 20 minuten moet staan. De Statische Bezettingsgraad in een Bus dient hier niet hoger te zijn dan “Zitplaatsen + 50 % van de toegestane Staanplaatsen”.

5.2.3 **Huisdieren**

Concessiehouder laat huisdieren toe voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor Reizigers veroorzaken. Voor de toelating van sociale (SOHO)/geleidehonden gelden de wettelijke bepalingen.

5.2.4 **Capaciteitsbepaling**

Concessiehouder geeft jaarlijks bij zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling aan welke capaciteit hij op een Lijn inzet om aan de in paragrafen 5.2.1 en 5.2.2 genoemde eisen te kunnen voldoen. Concessiehouder beschrijft dit voor zijn Vervoerplan Fase 1 en zijn Vervoerplan Fase 2.

Concessiehouder baseert zich daarbij op actuele bezettingscijfers voor de drukste maanden van het jaar. Tevens houdt hij rekening met piekbezettingen en reizigersgroei waar dit redelijkerwijs te verwachten is (bijvoorbeeld op basis van een beter netwerk of groei van aantallen woningen of leerlingen). Het is Concessiehouder niet toegestaan in de praktijk minder capaciteit aan te bieden dan hij heeft vastgelegd in zijn Vervoerplan, tenzij de Concessieverlener vooraf met deze neerwaartse aanpassing van de geboden capaciteit heeft ingestemd.

5.2.5 **Tijdelijk capaciteitstekort (incidenteel)**

Indien Reizigers vanwege te krappe capaciteit achterblijven op een halte en de volgende Rit volgens Dienstregeling meer dan 30 minuten later vertrekt, is Concessiehouder verplicht, en op eigen kosten, vervangend vervoer in te zetten.

Bij een te voorziene extra vervoervraag, dat wil zeggen een extra vraag van Reizigers die minimaal 48 uur van tevoren bij Concessiehouder is aangekondigd of bekend mag worden verondersteld (bijvoorbeeld op Feestdagen, bij Evenementen of bij wegwerkzaamheden), zet Concessiehouder op voorhand extra of langere voertuigen in.

5.2.6 **Structureel capaciteitstekort**

Wanneer tijdens de uitvoering van de Concessie blijkt dat de geplande capaciteit structureel onvoldoende is, zet Concessiehouder zo spoedig mogelijk extra capaciteit in. De kosten van deze capaciteitsuitbreiding komen voor rekening van Concessiehouder.

5.3 **Rituitval**

5.3.1 **Maximale Rituitval**

- Een busrit die geheel of gedeeltelijk een route niet heeft gereden wordt beschouwd als een uitgevallen rit (zie definitie van een lijndeel MIPOV2008);
- Het aantal geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten zoals gepubliceerd in de Dienstregeling, waarbij geen sprake is van Overmacht aan de zijde van Concessiehouder, mag op maandbasis maximaal 0,2% van de Ritten in de

Dienstregeling bedragen, zowel gezien op het totaal aantal Ritten als per Lijn afzonderlijk;

- De rituitval wordt gemeten in DRU's;
- Niet gereden DRU's worden niet uitbetaald.

5.4 Punctualiteit en Aansluitingen

5.4.1 Punctualiteitseisen

Concessiehouder draagt zorg voor een punctuele uitvoering van de Dienstregeling.

Minimaal 85% van de Ritten dient, gemeten in aantallen haltepassages op maandbasis, punctueel te vertrekken (van beginhaltes en de in paragraaf 3.6.4 benoemde tijdhalthes) en punctueel aan te komen (op eindhaltes en de paragraaf 3.6.4 benoemde tijdhalthes).

Punctueel wordt gedefinieerd als:

- Bij vertrek van beginhaltes: niet eerder dan de vertrektijd volgens Dienstregeling en maximaal binnen 120 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling;
- Bij vertrek van tijdhalthes (paragraaf 3.6.4): Bussen vertrekken niet eerder dan de vertrektijd volgens Dienstregeling en maximaal binnen 180 seconden na de vertrektijd volgens Dienstregeling;
- Bij aankomst op eindhaltes en tijdhalthes (paragraaf 3.6.4): uiterlijk 180 seconden voor en 180 seconden na de aankomsttijd volgens Dienstregeling.

Geheel of gedeeltelijk uitgevallen Ritten tellen mee als niet punctueel gereden Ritten (en/of haltepassages).

Deze eisen gelden zowel voor het totaal van alle Lijnen samen als voor iedere Lijn afzonderlijk.

5.4.2 Aansluitingen

Concessiehouder heeft de plicht om te zorgen dat aangeboden Aansluitingen (die benoemd zijn in het Vervoerplan en de daaruit volgende Dienstregeling) daadwerkelijk gerealiseerd worden. Concessiehouder dient ten minste een gegarandeerde (dat wil zeggen: er wordt gewacht of er wordt vervangend vervoer aangeboden) Aansluiting te bieden in de volgende situaties:

- De laatste Aansluitingen van een Dag tussen Ritten van Concessiehouder;
- De laatste Aansluiting van een Dag vanaf een trein op een Bus van Concessiehouder.

5.4.3 Realiseren van Aansluitingen

Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling die specificeert hoe lang er gewacht wordt op Aansluitingen. Het afwachten van een vertraagde Aansluiting wordt door

Concessiehouder vastgelegd in een koppelvlakbericht als `arliestExpectedDepartureTime`.

EarliestExpectedDepartureTime = Earliest time at which VEHICLE may leave the stop.

Used to secure connections. Passengers must be at boarding point by this time to be sure of catching VEHICLE; SIRI v2.0. definitie, De EarliestExpectedDepartureTime wordt verwerkt in een KV17 – LAG bericht. Deze berichten worden gebruikt voor de reisinformatie en bij het monitoren van de Concessieuitvoering).

Chaufeurs dienen zich proactief in te zetten (door rechtstreeks onderling contact of via de CVL) om Aansluitingen te realiseren (met inachtneming van de punctualiteitsnormen en wachttijdenregeling) en communiceren proactief naar Reizigers over het al dan niet halen van de Aansluiting en eventuele alternatieve reismogelijkheden.

5.4.4 **Punctualiteit versus Aansluitingen**

Ondanks het wachten op Aansluitingen voldoet Concessiehouder onverkort aan de in bepaling 5.4.1 genoemde punctualiteitsnormen, tenzij Concessiehouder aantoonbaar kan maken dat de overschrijding een gevolg is van Ritten die in het kader van de wachttijdenregeling wachten op Aansluitingen op vervoer van een andere vervoerder dan Concessiehouder.

5.4.5 **Aansluitingen met aangrenzende Concessiehouders**

Concessiehouder maakt met andere Concessiehouders die OV verrichten binnen het Concessiegebied of in aangrenzende Concessiegebieden zodanige afspraken dat in geval van vertragingen of uitval van Ritten van deze andere Concessiehouders, de Aansluitingen toch zo veel mogelijk in tact blijven.

Tijdens de uitvoering van de Dienstregeling communiceert de CVL van Concessiehouder met de verkeersleidingen van andere Concessiehouders om invulling te geven aan de hiervoor benoemde eisen.

5.5 **Garanties**

Zie ook hoofdstuk 12 over het Reizigershandvest en vergoedingsregelingen.

5.5.1 **Informatieplicht**

Bij calamiteiten, stremmingen of omleidingen informeert Concessiehouder actief en tijdig de Reizigers conform de eisen in bepaling 7.6.2.

5.5.2 **Vervangend vervoer**

Wanneer er, naar aanleiding van een verstoring in de Dienstregeling, geen adequate alternatieve reismogelijkheden zijn, zet Concessiehouder binnen 1 uur op eigen initiatief vervangend vervoer in. Deze verplichting geldt niet indien de beschikbare infrastructuur het inzetten van vervangend vervoer niet toelaat en Concessiehouder redelijkerwijs niet kan uitwijken naar alternatieve routes.

5.6 **Uitvoeringskwaliteit bij Evenementen**

- 5.6.1 In geval van grootschalige Evenementen in het Concessiegebied die gevolgen hebben voor de reguliere uitvoering van de Dienstregeling (waaronder bijvoorbeeld Koningsdag en Bevrijdingsdag), verricht Concessiehouder alle noodzakelijke activiteiten en verleent hij alle medewerking die noodzakelijk is om ook in deze gevallen een zo hoog mogelijke uitvoeringskwaliteit te bieden die passend is voor de verwachte vervoervraag.

5.7 **Overmacht**

5.7.1 **Overmacht**

Onder Overmacht wordt elke gebeurtenis verstaan die een partij naar het oordeel van de Concessieverlener beperkt in of verhindert tot het nakomen van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet aan hem te wijten is, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Expliciet *niet* onder Overmacht vallen onder meer:

- Gebeurtenissen die voortvloeien uit handelen/nalaten van het personeel van Concessiehouder en/of uit (de staat van) het Materieel van Concessiehouder;
- (Wisselende) verkeersdrukte en congestie, behoudens uitzonderlijk grote congestie als gevolg van een wegafsluiting, ongeval of extreme weersomstandigheden;
- Stakingen en/of werkonderbrekingen van personeel van Concessiehouder (en eventuele Onderaannemers).

5.7.2 **Procedures bij Overmacht**

Indien sprake is van Overmacht (zie artikel 5.7.1) voor Concessiehouder zullen de verplichtingen waarop de Overmacht betrekking heeft worden opgeschort zolang de situatie van Overmacht voortduurt. Concessiehouder spant zich in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor de Reizigers zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. Concessiehouder brengt de Concessieverlener zo spoedig mogelijk -maar uiterlijk binnen 24 uur na het begin van de overmachtstoestand- op de hoogte van een toestand die naar zijn oordeel Overmacht oplevert.

6. Materieel: kwaliteit voor de Reiziger

De Concessieverlener verwacht dat het Materieel in de Concessie van voldoende kwaliteit is om Reizigers een comfortabele, gemakkelijke en veilige reis te bieden. Daarom worden in dit hoofdstuk eisen gesteld aan de kwaliteit van het Materieel.

Leeswijzer bij dit hoofdstuk

Dit hoofdstuk bevat eisen aan het Materieel op het gebied van de kwaliteit voor de Reiziger. Eisen aan de duurzaamheid van het Materieel en aan de transitie naar ZE OV zijn te vinden in hoofdstuk 15.

6.1 Samenstelling wagenpark

6.1.1 Voldoende en passend Materieel

Concessiehouder zorgt gedurende de gehele Concessie voor voldoende Materieel om te voldoen aan zijn vervoerplicht. Concessiehouder houdt bij de aanschaf en het type Materieel rekening met reizigersgroei tijdens de Concessieperiode waar dit redelijkerwijs te verwachten is (bijvoorbeeld op basis van een beter netwerk of groei van aantallen woningen of leerlingen). *Zie ook de eisen aan Capaciteit in het hoofdstuk over Exploitatie en Uitvoeringskwaliteit (hoofdstuk 5).*

6.1.2 Materieelplan

Concessiehouder levert bij zijn inschrijving een overzicht van het Materieel dat hij zal inzetten vanaf de start van de Concessie. Bij de start van de Concessie zet Concessiehouder alleen Materieel in dat hij heeft opgenomen in dit overzicht, of hier gelijkwaardig aan is (zie de procedure als vermeld in artikel 6.1.3).

6.1.3 Vervanging van Materieel

Het is Concessiehouder toegestaan om gedurende de looptijd van de Concessie Materieel te vervangen door ander Materieel, in afwijking van zijn aangeboden Materieelplan. In dat geval gelden de volgende eisen:

- De vervangende Bus is tenminste van gelijkwaardige kwaliteit als de Bus die hij vervangt, dit ter beoordeling door de Concessieverlener;
- Een vervangende Bus is niet ouder dan de Bus die wordt vervangen (conform datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs);
- De vervangende Bus voldoet ten minste aan dezelfde emissienorm als de Bus die hij vervangt;
- Vervanging van Bussen is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van de Concessieverlener;
- Indien Concessiehouder Bussen wil vervangen meldt hij dit vooraf aan de Concessieverlener onder opgave van de eventuele verschillen tussen uitstromende (te vervangen) en instromende (vervangende) Bussen;
- De Concessieverlener bericht Concessiehouder binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde melding of zij wel of niet instemt met de, door Concessiehouder voorgestelde, vervanging. De Concessieverlener zal haar instemming slechts weigeren indien Concessiehouder -naar het oordeel van de Concessieverlener- onvoldoende heeft aangetoond dat de vervangende Bussen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit zijn als de Bussen die worden vervangen. Indien de

Concessieverlener niet instemt met vervanging zal de Concessieverlener dit gemotiveerd aangeven;

- Concessiehouder is te allen tijde gehouden aan het aantal ZE-voertuigen die hij heeft aangeboden bij zijn inschrijving als omschreven in het Duurzaamheidsplan, evenals aan de daarin benoemde instroomdatum. Bovengenoemde procedure kan in geen geval leiden tot instroom van minder aantallen voertuigen en/of tot een latere instroom.

6.2 Comfort en netheid

6.2.1 Eisen aan comfort en netheid

Het Materieel biedt Reizigers tenminste een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, en een ruime zichtmogelijkheid naar buiten; het Materieel heeft een gebruiksvriendelijke indeling, en een eenvoudig te reinigen en te repareren interieur.

Het door Concessiehouder in te zetten Materieel is in ieder geval voorzien van:

- Goede vering;
- Comfortabele stoelen met bekleding;
- Voldoende beenruimte;
- Prettige en sociaal veilige werkende verlichting;
- Geluidsarme motoren;
- Trilling dempende banden;
- Voldoende bagageruimte;
- Voldoende prullenbakken;
- Een goed uitgeruste EHBO-doos;
- Een goedgekeurde brandblusser;
- Stopknoppen die vanaf iedere Zit- en Staanplaats binnen handbereik zijn;
- Goed zichtbare en bruikbare sta-stangen, ook voor Reizigers met een beperkt gezichtsvermogen.

6.2.2 Klimaatbeheersing

Materieel is voorzien van een goed werkend klimaatbeheersingssysteem, waarmee de temperatuur in de Bus onder alle omstandigheden aangenaam is voor de Reizigers en alle delen van het Materieel goed geventileerd zijn.

6.2.3 Wifi

Iedere Bus met een datum eerste toelating van 1 januari 2021 of later, is voorzien van een goed functionerend, voor Reizigers gratis te gebruiken, Wifi-netwerk. Op elke Zitplaats dient een voldoende sterke wifi-verbinding aanwezig te zijn met voldoende snelheid en internettoegang.

6.2.4 Huisregels

In het Materieel zijn de huisregels van Concessiehouder door middel van pictogrammen goed zichtbaar weergegeven bij in ieder geval de voorste instapdeur. De huisregels bevatten in ieder geval een rookverbod en een verbod op muziek die hoorbaar is voor anderen. Het personeel van Concessiehouder ziet toe op naleving van de huisregels en houdt zich zelf ook aan deze huisregels. Dat betekent onder andere dat er door personeel van Concessiehouder niet gerookt wordt en geen muziek afgespeeld wordt in het Materieel.

6.2.5 **Netheid**

Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voor aanvang van de eerste Rit van de Dag schoon, heel en vrij van aanstootgevende graffiti is. Dit geldt zowel voor het interieur als het exterieur. Ook dient het Materieel vrij te zijn van schades die afbreuk doen aan de veiligheid en uitstraling van het OV (zulks ter beoordeling van de Concessieverlener).

6.3 **Toegankelijkheid**

6.3.1 **Toegankelijkheid Materieel**

Materieel voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:

- Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte ("Wgbh/cz") dienen de voertuigen te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het OV;
- De eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Bussen van CROW-publicatie 219c (voor Bussen) resp. eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van Auto's en Buurtbussen van CROW-publicatie 219b (voor Auto's).

6.3.2 Bussen zijn hetzij Lagevloerbussen, hetzij Low-entry Bussen. De Bussen moeten, indien de instaphoogte hoger is dan 280 mm, zijn voorzien van een knielinstallatie waarbij de Bus, bij voorkeur op alle assen, knielt tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren. Materieel is voorzien van een (elektrische of handmatige) rolstoelplank en een veilige rolstoelplaats.

6.3.3 **Kinderwagens, vouwfietsen, et cetera**

Concessiehouder staat toe dat Reizigers rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel de Bus betreedt. Het personeel van Concessiehouder ziet er indien nodig op toe dat dan een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

6.4 **Apparatuur**

6.4.1 **IVS**

Materieel is uitgerust met een Intelligent Voertuig Systeem ("IVS"). In het IVS dient de actuele Dienstregeling, samen met de geografische gegevens van de route, haltes en de in- en uitmeldpunten ten behoeve van het verkeerslichtbeïnvloedingssysteem Korteafstandsradio ("KAR"), beschikbaar te zijn. Aan de hand van positiebepaling meet het voertuig continu waar het zich bevindt en vergelijkt dit met de Dienstregeling. De informatie wordt (realtime) doorgegeven aan het voertuig volgsysteem, dat hiermee van al het Materieel op de hoogte is van de actuele positie en status.

6.4.2 **KAR / VETAG**

Wegbeheerders in het Concessiegebied gebruiken als verkeerslichtbeïnvloedingssysteem zowel KAR als Vehicle Tagging ("VETAG"). Het Materieel is uitgerust met goed werkend apparatuur dat in staat is om deze beide systemen aan te sturen. In een bijlage bij het Concessiebesluit worden hier nadere eisen aan gesteld. Iedere Bus hoeft alleen uitgerust te zijn met die systemen die gebruikt worden op de routes van Lijn(en) waar die Bus wordt ingezet.

Concessiehouder speelt in op nieuwe ontwikkelingen zoals WIFI of C-ITS of Intelligente VRI's.

Indien op een later moment VRI's langs een dergelijke route alsnog KAR of VETAG vereisen, dient Concessiehouder vanaf dat moment alsnog aan deze eis te voldoen.

6.4.3 **Communicatie met de CVL**

Bussen hebben een goed werkend communicatiesysteem aan boord waarmee het personeel van Concessiehouder te allen tijde contact kan opnemen met de CVL van ten minste Concessiehouder zelf.

6.4.4 **Overige apparatuur**

- Materieel is voorzien van apparatuur voor de OV-chipkaart: zie paragraaf 8.1;
- Materieel is uitgerust met diverse voorzieningen voor (actuele) reisinformatie: zie bepaling genoemd in paragrafen 7.4.1 en 7.4.5;
- Bussen zijn voorzien van camera's voor Sociale Veiligheid: zie bepaling genoemd in paragraaf 14.2.2.

6.5 **Huisstijl en productformules**

6.5.1 **Huisstijl**

Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl op het Materieel. Concessiehouder mag daarbij desgewenst onderscheid maken tussen verschillende zelf te bepalen productformules (maar is daartoe niet verplicht). Onderdeel van de te voeren huisstijl is het zichtbaar plaatsen van het logo van de Provincie op de achterzijde van de bus, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

Bussen die Ritten rijden op R-netlijnen hebben de R-nethuisstijl. Inzet van bussen zonder R-nethuisstijl op R-netlijnen is alleen toegestaan in uitzonderlijke omstandigheden. Inzet van bussen met de R-nethuisstijl op andere Lijnen dan R-net, is alleen toegestaan in uitzonderlijke omstandigheden. Inzet van bussen met de R-net huisstijl is wel toegestaan in Hilversum op het traject van Station Hilversum naar het Arenapark v.v..

6.5.2 **Reclame**

Het is toegestaan om reclame te voeren op de binnen- en/of buitenzijde van het Materieel, mits deze reclame binnen de grenzen van het betamelijke blijft, dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

Het is niet toegestaan reclame-uitingen aan te brengen op of over:

- Deuren en ramen (ook niet in (semi-)doorzichtige vorm, m.u.v. de achterraut);
- Lijnnummers, bestemmingsaanduidingen, informatiedisplays of camera's;
- Bedieningselementen (stopknoppen, deuropeningsknoppen, et cetera).

Deel B: Klantinterface

In de hoofdstukken in deel B hanteert de Concessieverlener het begrip Klantinterface. Hiermee bedoelt de Concessieverlener alle interactie en communicatie die de Concessiehouder met de Reiziger heeft.

OV gebruik wordt vaak als ingewikkeld ervaren. Veel potentiële Reizigers zijn bovendien niet op de hoogte van de reismogelijkheden per OV in hun omgeving. De Concessieverlener wil de Concessiehouders stimuleren om een stap te zetten naar gemakkelijk OV dat tussen de oren zit bij de (potentiële) Reizigers.

Dat begint met een visie van de Concessiehouder op de Klantinterface. In het Klantinterfaceplan werken Concessiehouders hun visie op de Klantinterface uit en beschrijven zij hun aanbod op de verschillende onderdelen van de Klantinterface. Dit stelt de Concessiehouder in staat om vanuit zijn visie links te leggen tussen onderdelen van de Klantinterface (bijvoorbeeld door het combineren van reisinformatie of promotie), en om zelf accenten aan te brengen: op welke onderdelen is er bijvoorbeeld meer inzet nodig om de doelstellingen uit de visie te bereiken. Het stelt de Concessiehouder ook in staat om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen zoals MaaS waarbij het delen van informatie met andere partijen essentieel is.

7. Informatie aan de Reiziger

7.1 Algemeen

Reisinformatie (zowel vooraf als gedurende de reis) is een cruciaal onderdeel van de Klantinterface. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het leveren van betrouwbare, begrijpelijke en toegankelijke reisinformatie aan de Reiziger. Daarom stelt de Concessieverlener hoge eisen aan de kwaliteit van de aangeboden Reisinformatie.

De Concessieverlener daagt Concessiehouders uit om de reisinformatie zo vorm te geven dat het vervoer in de Concessie zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk wordt, bijvoorbeeld door het aanbieden van *apps*, door persoonlijke reisinformatie, maar ook door bijvoorbeeld te werken met lijnkleuren, of door een herkenbare *Branding*, al dan niet met verschillende productformules. In zijn Klantinter-faceplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij het vervoeraanbod zo laagdrempelig mogelijk maakt en welke reisinformatie hij concreet aanbiedt.

Door technologische ontwikkelingen zijn er steeds meer mogelijkheden om *realtime* reisinformatie aan te bieden. Deze ontwikkelingen zullen ook tijdens de Concessieperiode doorgaan. Daarom wordt Concessiehouder gevraagd tijdens de Concessieperiode met voorstellen te komen om zonodig zijn aanbod van reisinformatie te herzien, als onderdeel van het proces van evaluatie en aanpassing: zie paragraaf 18.2. Zo blijft de reisinformatie in de Concessie altijd *up-to-date*.

- 7.1.1 Concessiehouders beschrijven bij Inschrijving in hun **Klantinterfaceplan** welke Reisinformatie zij aanbieden en op welke wijze.
- 7.1.2 Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede – waar relevant voor de Reiziger – informatie over aansluitend OV en aansluitende en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. Ook stelt Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken.
- 7.1.3 Alle aan te bieden reisinformatie is duidelijk leesbaar/verstaanbaar en begrijpelijk voor alle Reizigers. Reisinformatie voldoet aan de volgende eisen van toegankelijkheid:
 - Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte dient reisinformatie te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het OV;
 - De eisen inzake de reis- en routeinformatie van CROW-publicatie 337.

7.2 Informatie voorafgaand aan de reis

7.2.1 Website

Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie aangaande het vervoer in de Concessie. Deze website bevat minimaal van de Concessie:

- Dienstregelingsgegevens per Lijn van alle Lijnen (ook als PDF);
- Haltevertrekstaten van alle haltes (ook als PDF);
- Geplande en actuele – *realtime* – vertrektijden van alle haltes en alle Lijnen;
- Een lijnnetkaart (ook als PDF). De lijnennetkaart bevat ook de spoorlijnen en de Lijnen van aangrenzende Concessies;
- Informatie over de werking van Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering en/of aanmelding;

- Actuele informatie over wijzigingen op de Dienstregeling en te verwachten omleidingen, belemmeringen, verstoringen, stakingen, et cetera. Deze informatie dient, voor zover de verstoring van te voren bekend was, tijdig op de website te worden geplaatst;
- Informatie over Tarieven, inclusief tariefafstanden per Lijn;
- Verkoop- en oplaadpunten van de OV-chipkaart en/of andere tariefdragers in het Concessiegebied;
- Een deur tot deur reisplanner;
- Informatie over de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar gemaakt kunnen worden;
- Adres en telefoonnummer van het OV-loket en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie 12.1.2);
- Informatie over toegankelijkheid (waaronder toegankelijkheidsgegevens van haltes).

Informatie op de website(s) dient ook in tenminste in het Engels aangeboden te worden.

7.2.2 **Mobiele website**

De hierboven genoemde informatie dient ook via gangbare smartphones en tablets opvraagbaar te zijn. Daarom is de website ook toegankelijk voor smartphones en tablets, tenzij er een aparte mobiele versie is die dezelfde informatie bevat.

De reguliere en mobiele websites zijn minimaal 2 maanden voor ingang van de Concessie volledig operationeel (met uitzondering van *realtime* reisinformatie; die moet vanaf start Concessie volledig operationeel zijn).

De websites zijn toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en ouderen. Hiertoe voldoet de internetsite aan de webrichtlijnen (niveau 3) van het keurmerk van www.drempelvrij.nl of aan de eisen van een gelijkwaardig keurmerk. Indien een Concessiehouder een beroep wil doen op een ander keurmerk, toont Concessiehouder aan, bijvoorbeeld door het overleggen van bescheiden, dat daarmee sprake is van een gelijkwaardig keurmerk.

7.2.3 **Opvragen papieren Reisinformatie**

Concessiehouder stuurt Reizigers die via de website, telefonisch of schriftelijk een verzoek indienen, kosteloos papieren Reisinformatie toe. De op papier beschikbare Reisinformatie omvat in ieder geval de informatie die op de website als PDF beschikbaar gesteld wordt (zie 7.2.1).

7.2.4 **Landelijk/regionaal informatiesysteem**

Concessiehouder verstrekt conform artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van het Besluit personenvervoer 2000 van 14 december 2000, Stb. 563 ("Bp2000") alle benodigde actuele gegevens ten behoeve van het verstrekken van reisinformatie.

Het is de verantwoordelijkheid van Concessiehouder om volledige, tijdig en juiste Brondata aan te leveren, zodat de Reiziger te allen tijde correct geïnformeerd wordt en door derden geïnformeerd kan worden over de actuele dienstuitvoering.

Concessiehouder dient de gegevens in ieder geval rechtstreeks in het juiste en direct

bruikbare format aan te leveren aan partijen die zijn gekwalificeerd als NDOV-loket en rechtstreeks aan de server van de NDOV-beheerorganisatie.

Concessiehouder levert tenminste de gegevens, zoals opgenomen in de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument NDOV.

[https://www.crow.nl/ndov/publicaties-\(1\)](https://www.crow.nl/ndov/publicaties-(1)).

Concessiehouder levert deze gegevens rechtstreeks digitaal aan bij de beheerder van het betreffende reisinformatiesysteem/loket.

Indien Concessiehouder, in aanvulling op de aanlevering conform de gevraagde BISON-koppelvlakken (Beheer Informatie Standaarden OV Nederland), aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV-loket vormen ter beschikking te worden gesteld.

Concessiehouder maakt met de beheerders van de NDOV-loketten afspraken over de levering van zowel statische gegevens (Dienstregeling, inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie haltes en Tarieven) als actuele gegevens (*realtime* informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Materieel), en eventuele andere door de beheerder benodigde gegevens.

7.2.5 Open data

Alle gegevens die volgens de koppelvlakken door Concessiehouder moeten worden aangeleverd, kunnen zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van Concessiehouder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring (Open data).

Eisen uit paragraaf 7.2.1 tot en met 7.2.6 gelden ook voor Kleinschalige en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen die voldoen aan de wettelijke definitie van OV. Voor eventuele andere Aanvullende Mobiliteitsoplossingen gelden deze eisen voor zover de betreffende Aanvullende Mobiliteitsoplossingen redelijkerwijs op te nemen zijn in deze systemen. Dit ter beoordeling van de Concessiegever.

7.2.6 Eenduidigheid van data

Concessiehouder draagt er zorg voor dat de informatie die Reizigers via internet, displays en Apps verkrijgen afkomstig is uit dezelfde Brondata zodat er geen verschillen optreden wanneer de Reiziger deze Brondata via verschillende kanalen raadpleegt.

7.3 Informatie op de haltes

7.3.1 Statische informatie

Concessiehouder zorgt dat in het informatiepaneel (indien aanwezig) van Abri's en in informatiepanelen op stations een overzichtelijke en actuele informatieposter is opgenomen met begrijpelijke reisinformatie, die er verzorgd en leesbaar uitziet.

Minimaal is opgenomen:

- De haltenaam;
- Per Lijn een haltevertrekstaat, inclusief lijnnummer, eindbestemming, alle vertrektijden en een overzicht van de resterende haltes;
- Een lijnnetkaart;

- Een omgevingskaartje met de belangrijkste attractiepunten in de omgeving, en een locatie-aanduiding van de betreffende halte;
- Informatie over Tarieven en de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart, waaronder het dichtstbijzijnde distributiepunt;
- Informatie over de vergoedingsregeling (zie 12.2.2);
- Verwijzing naar relevante (service) telefoonnummers en websites, waaronder die van een landelijke reisplanner en de eigen klantenservice-centrale;
- Concessiehouder verleent medewerking aan informatie over zijn lijnennet in aangrenzende concessies.

Haltes zonder Abri-paneel worden tenminste voorzien van de haltenaam, vertrekstaten alsmede het dichtstbijzijnde distributiepunt van de OV-chipkaart.

7.3.2 **Realtime reisinformatie**

Op diverse haltes in de Concessie zijn DRIS-displays met *realtime* informatie beschikbaar. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie hiervoor, door het leveren van informatie conform hetgeen in 7.2.6 gesteld is. Tevens dient Concessiehouder pro-actief relevante reisinformatie op deze borden te plaatsen middels de 'vrije tekstregel', bijvoorbeeld bij een stremming in de Dienstregeling.

7.4 **Informatie tijdens de busreis**

7.4.1 **Informatie in het Materieel**

In het Materieel wordt auditief actuele reisinformatie gegeven. Deze auditieve informatie bestaat minimaal uit het tijdig en duidelijk verstaanbaar omroepen van de eerstvolgende halte en eventuele belangrijke bestemming bij die halte (bijvoorbeeld uitstap halte ziekenhuis). Het volume van de audio halteafroep is afgestemd op de omgevingscondities en dient in de gehele Bus goed verstaanbaar te zijn.

7.4.2 **Displays**

Het Materieel is binnenin voorzien van tenminste twee werkende displays met actuele (*realtime*) reisinformatie.

Deze tonen tijdens de Rit minimaal:

- De actuele tijd;
- De aankomende haltes en verwachte aankomsttijd;
- Eindbestemming + verwachte aankomsttijd;
- Relevante Aansluitingen, inclusief *realtime* vertrektijden van aansluitende Lijnen (ook van andere Concessiehouders en van treinen van de spoorlijnen).

Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie volgt Concessiehouder standaarden zoals die landelijk zijn/worden vastgesteld.

Concessiehouder gebruikt de displays in principe uitsluitend voor het tonen van actuele reisinformatie. Het is toegestaan om, aanvullend op de actuele reisinformatie, voor Reizigers interessante en/of relevante informatie op de displays te vertonen indien deze informatie het OV in de Concessie betreft. In geen geval mag deze aanvullende informatie een verstorend effect op de actuele reisinformatie hebben. Dit ter beoordeling van de Concessieverlener.

7.4.3 Informatie op het Materieel

Bussen tonen aan de voorzijde en rechterzijde het lijnnummer en bestemming en het lijnnummer aan de achterzijde. Deze zijn op ruime afstand en onder alle (licht)omstandigheden goed leesbaar.

7.5 Knooppuntoriëntatiepunt (KnOP)

- 7.5.1 Knooppunten vormen essentiële schakels in een (deels) OV-reis. Een belangrijk aspect in het verbeteren van Knooppunten is de 'bewegwijzering', een verzamelnaam voor dynamische en statische reisinformatie, verwijsborden en fysieke aanpassingen omtrent toegankelijkheid en looproutes. Een leemte in de 'bewegwijzering' is het ontbreken van een makkelijk leesbare kaart met een overzicht van het Knooppunt (met daarbij aangegeven welk OV van of in de buurt van het Knooppunt vertrekt), gecombineerd met een omgevingskaart waarop de belangrijkste attracties op loopafstand van het OV-knooppunt staan weergegeven.

De Concessieverlener en de Vervoerregio Amsterdam hebben een kaart ontwikkeld die in deze leemte kan voorzien: een zogenaamd Knooppunt oriëntatiepunt (KnOP). In de regio Gooi en Vechtstreek is deze te vinden in Hilversum. Deze worden beheerd door een regiepartij.

Om deze mogelijke KnOP's up-to-date te houden is Concessiehouder verplicht:

- Tussentijdse wijzigingen in Lijnvoering en eindbestemmingen zo spoedig mogelijk door te geven aan de regiepartij via knop@vervoerregio.nl;
- Na het signaleren van schade of andersoortig molest dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de regiepartij via knop@vervoerregio.nl.

Concessiehouder is verplicht bijeenkomsten over de KnOP bij te wonen.

7.6 Informatie bij wijzigingen

7.6.1 Dienstregelingswijzigingen

Concessiehouder maakt wijzigingen van de Dienstregeling uiterlijk twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum algemeen bekend aan Reizigers, waaronder in ieder geval:

- In het Materieel, bijvoorbeeld via de displays;
- Op de haltes;
- Via digitale kanalen, waaronder via de website van Concessiehouder, Webcare (via social media) en eventueel aangeboden *apps* van Concessiehouder;
- Via een persbericht en een bericht in huis- aan huisbladen;
- Gericht schrijven (via brief en/of e-mail) aan relevante belangenpartijen (gemeenten, scholen, ziekenhuizen, zorginstellingen et cetera) voor zover relevant.

7.6.2 Informatie bij calamiteiten, stremmingen en omleidingen

Bij stremmingen en omleidingen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert Concessiehouder de Reiziger duidelijk én tijdig. De informatie dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Aard van de stremming/omleiding;
- Duur van de stremming/omleiding;
- Welke halte(s) en/of Lijn(en) vervallen;
- Alternatieve reismogelijkheden of de dichtstbijzijnde niet-vervallen halte.

Concessiehouder dient bovenstaande informatie minimaal (maar niet uitsluitend) op de volgende wijze te communiceren aan de Reiziger:

- Op de haltes van de betreffende Lijnen. Als een halte tijdelijk vervalt, wordt dit duidelijk zichtbaar gemaakt, bijvoorbeeld door het afdekken van het haltebord;
- Via de vrije tekstregel op de DRIS-display(s) van halte(s) van de betreffende Lijn(en);
- In het Materieel zelf, via bijvoorbeeld de aanwezige Displays;
- Via de website, Webcare (social media) en eventueel aangeboden *apps* van Concessiehouder;
- Via schrijven (e-mail of schriftelijk) aan relevante belangenpartijen, bijvoorbeeld een gemeente, school, instelling, organisatie et cetera.

Concessiehouder dient onverkort aan deze eisen te voldoen bij geplande stremmingen/omleidingen. Bij ongeplande stremmingen/omleidingen, bijvoorbeeld als gevolg van een ongeval, dient Concessiehouder zo veel als redelijkerwijs mogelijk hieraan te voldoen.

8. OV-chipkaart en Tarieven

8.1 OV-chipkaart

8.1.1 OV-chipkaart

In alle Ritten en alle voertuigen dienen Reizigers in- en uit te kunnen checken met een OV-chipkaart. Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-chipkaartsysteem dat is gecertificeerd door en aangesloten op de landelijke backoffice van Trans Link Systems ("TLS"). De kosten van het systeem van de OV-chipkaart (en/of een eventueel alternatief) komen volledig voor rekening van de Vervoerder, evenals de risico's en consequenties die aan dit systeem, inclusief het daaraan gekoppelde tariefsysteem, verbonden zijn. Dit geldt ook voor de kosten voor aansluiting bij TLS en voor het certificeren van de apparatuur. Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de reisgegevens verkregen met dit systeem het in ieder geval mogelijk maken om de opbrengsten van interoperabele Tarieven automatisch te laten verdelen door TLS, daarbij al dan niet ondersteund door inschakeling van een onafhankelijk onderzoeksbureau.

8.1.2 Wagenverkoop

Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers in elke Rit een geldig vervoersbewijs kunnen afnemen in de Bus. Mocht in de toekomst de noodzaak voor wagenverkoop wegvallen of sterk verminderen, bijvoorbeeld als gevolg van de opkomst van nieuwe betaaltechnieken, dan kan de Provincie deze eis laten vallen als onderdeel van de cyclus van evaluatie en aanpassing (zie paragraaf 18.2).

8.1.3 Papieren kaartjes met chip

Alle door Concessiehouder uit te geven papieren kaartsoorten, waaronder via wagenverkoop, zijn voorzien van een chip waarmee Reizigers in- en uitchecken. Deze chip dient aan te sluiten op het reguliere OV-chipkaartsysteem via TLS. Concessiehouder mag hiervan afwijken (bijvoorbeeld voor e-tickets), mits Concessiehouder borgt dat deze Reizigers onverkort in de monitoring worden meegenomen.

8.1.4 Nieuwe betaaltechnieken

Concessiehouder vervult een actieve rol bij de ontwikkeling en introductie van nieuwe betaalsystemen in het OV, zoals op dit moment het betalen met bankpas (EMV) en mobiele telefoon. Concessiehouder zorgt er daarbij tenminste voor dat zijn OV-chipkaartsysteem voorbereid is op deze nieuwe betaalsystemen en sluit aan bij de afspraken die in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad ("NOVB") hierover worden gemaakt. Betaalwijzen van MaaS aanbieders (barcodes, appbewijzen) dienen geaccepteerd te kunnen worden.

8.2 Tarieven

8.2.1 Tariefopbouw en Landelijke Tariefindex

- Concessiehouder hanteert in ieder geval reguliere saldoreizen, waarbij de prijs is opgebouwd uit een vast deel (= vaste voet) en een variabel deel dat afhankelijk is van de afstand die een Reiziger heeft afgelegd (= tariefafstand x Kilometertarief);
- Het vol Tarief van de vaste voet wordt landelijk vastgesteld;
- Het Kilometertarief wordt (jaarlijks) door de Concessieverlener vastgesteld;
- Bepalend voor de tariefafstand (= het aantal kilometers) is in beginsel de route van de Bus tussen de in- en uitstaphalte van de Reiziger (paragraaf 8.2.7);

- Concessiehouder volgt afspraken van het Landelijk Tarievenkader (“LTK”, zie www.dova.nu).

8.2.2 Interoperabele Tarieven

Concessiehouder verkoopt en accepteert het interoperabele vervoersproduct Randstad Noord-Zoneabonnement en het Amsterdam & Region Travel Ticket of diens opvolgers. De prijzen van deze vervoerbewijzen zijn voor de gehele Vervoerregio/MRA, alsmede bij overige Concessiehouders die deze abonnementen hanteren, gelijk.

De Randstad Noord Zoneabonnementen gebruiken de zone-indeling die de veertien decentrale OV-autoriteitenconcessieverleners hebben vastgelegd en die het samenwerkingsverband van deze OV-autoriteiten (het DOVA) beheert. Wijziging of vervanging van het Randstad Noord-Zoneabonnement kan alleen tot stand komen in een gezamenlijk voorstel van Concessiehouders binnen het geldigheidsgebied van de kaart. Concessiehouder is niet verplicht overige Tarieven van andere Concessiehouders te accepteren in zijn Bussen.

Bij Ritten in andere concessiegebieden hanteert Concessiehouder het voor de concessie Gooi en Vechtstreek gangbare Kilometertarief.

Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe interoperabele initiatieven die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren.

8.2.3 Nachtlijnen

Op Nachtlijnen mag Concessiehouder een afwijkend (hoger) Tarief hanteren, dat Concessiehouder afstemt met de aangrenzende Concessiehouders. Op Nachtlijnen geldt de OV-chipkaart. Daarnaast verkoopt Concessiehouder in het voertuig een nachtkaat (met OV-chip), waarop eveneens een hoger Tarief van toepassing mag zijn dan op reguliere wagenverkoop. De bepalingen rondom indexering (8.2.5) zijn hierop niet van toepassing.

8.2.4 Wagenverkoop

Reizigers moeten in het voertuig een geldig vervoerbewijs kunnen kopen.

Concessiehouder borgt dat het gebruik van deze vervoerbewijzen onverkort in monitoringsdata wordt meegenomen. Reizigers kunnen in de Bus niet contant betalen. Concessiehouder stelt Reizigers in staat met een bankpas te betalen met zowel invoeren van de PIN-code als zonder PIN-code voor zover de bankpas daarvoor is toegerust. In zijn Klantinterfaceplan beschrijft Concessiehouder of en zo ja hoe hij betalen met andere dragers dan de OV-chipkaart (zoals bijvoorbeeld creditcard, mobiele telefoon, OR-code) faciliteert.

De Tarieven voor wagenverkoop stelt de Concessieverlener vast na een voorstel van Concessiehouder. In principe neemt de Concessieverlener het voorstel van Concessiehouder over, tenzij de Tarieven voor de Reiziger onredelijk hoog zijn. Concessiehouder mag een Reiziger die geen geldig vervoerbewijs heeft, verplichten ter plekke een vervoerbewijs tegen een substantieel verhoogd Tarief aan te schaffen waarmee hij zijn reis kan vervolgen.

8.2.5 Indexering

Op de in paragraaf 8.2.1, 8.2.2 en 8.2.4 geëiste Tarieven is de Landelijke Tariefindex (“LTI”) van toepassing, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag een voorstel worden gedaan om per kaartsoort van dit percentage af te wijken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen deze LTI niet overstijgt. Indexering van bedrijfseigen tarieven/ producten van Concessiehouder worden niet

meegewogen bij het bepalen van het gewogen gemiddelde. Op bedrijfseigen tarieven/producten van Concessiehouder bepaalt Concessiehouder zelf de indexering.

8.2.6 Vaststelling van voorgestelde wijzigingen in Tarieven en Kaartsoorten

Concessiehouder levert jaarlijks een Tarievenplan met voorstellen voor de tarieven en vervoerbewijzen en legt dit ter goedkeuring en besluitvorming voor aan de Concessieverlener. Concessiehouder mag voorstellen voor Aanvullende Tarieven (euro- en gemakkaartjes, dagkaarten en/of eigen abonnementen) doen. Het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de eisen in paragraaf 8.2 vormen het uitgangspunt voor het goedkeuringsbesluit van de Concessieverlener.

De Tarieven en kaartsoorten dienen met die van Concessiehouders van aangrenzende Concessiegebieden te worden afgestemd. Afspraken over het accepteren van elkaars vervoerbewijzen, waaronder die van abonnementsreizigers en/of regionale kortingsproposities, zoals die door concessieverleners zijn vastgelegd, dienen daarbij te worden nageleefd.

Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling van Reisproducten via derden, zoals MaaS-aanbieders.

De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om gedurende de Concessieperiode toe te staan, dan wel op te dragen, de Tarieven te differentiëren naar bijvoorbeeld plaats, tijd, product, reisfrequentie en/of doelgroep.

Concessiehouder vraagt over de Tarieven en kaartsoorten die hij wenst te hanteren, advies aan bij het ROCOV.

8.2.7 Tariefkilometermatrix

Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden voor de inwerkingtreding van de Concessie bij de Concessieverlener een voorstel in voor de tariefkilometermatrix per Lijn. Deze matrix geeft voor alle combinaties van haltes binnen de Concessie het aantal tariefkilometers aan dat bij Reizigers in rekening wordt gebracht. Tariefkilometers zijn zo in beginsel gebaseerd op de daadwerkelijke afstanden op de Lijnen. Het voorstel gaat vergezeld van een verantwoording van de wijze waarop Concessiehouder met het advies van het ROCOV is omgegaan.

Bij indienststelling van HOV in 't Gooi veranderen afstanden van Lijnen tussen Huizen en Hilversum. Voorafgaand aan de indienststelling werken Concessiehouder en de Concessieverlener de gevolgen uit voor de Tariefkilometers. Daarbij is uitgangspunt dat deze zo veel mogelijk gelijk zijn aan de daadwerkelijke afstanden. Bij indienststelling van de halte Eemnes aan de A27 (in Fase 1) veranderen de werkelijke afstanden dermate weinig dat aanpassing van de Tariefkilometermatrix niet is toegestaan (uitgezonderd het toevoegen van deze halte). De geringe verandering van de afstand mag worden meegenomen bij de aanvang van Fase 2.

De matrix met Tariefkilometers tussen de haltes, waarbij voor de identificatie van haltes de landelijke haltecodes worden gebruikt, levert Concessiehouder digitaal aan bij de Concessieverlener. De Concessieverlener behoudt zich het recht voor deze matrix als open data beschikbaar te stellen.

8.3 Verkrijgbaarheid / distributie

8.3.1 Distributienetwerk

De verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart mag voor Reizigers geen drempel zijn om van het vervoer gebruik te maken. Concessiehouder biedt daarom een voldoende dekkend

distributienetwerk aan. Concessiehouder dient het huidige netwerk van distributiepunten in stand te houden (zie Bijlage 4). Het is Concessiehouder toegestaan andere locaties aan te bieden ter vervanging van huidige locaties, mits de nieuwe locatie zich maximaal 1.000 meter (hemelsbreed) van de huidige locatie bevindt.

Het is toegestaan om huidige distributielocaties te laten vervallen zonder een alternatieve locatie binnen een straal van 1.000 meter (hemelsbreed), mits er sprake is van een zeer laag gebruik (minder dan 1 keer per werkdag) en Concessiehouder voldoende alternatieven aanbiedt voor verkoop, opladen en afhalen. Bovendien dient Concessiehouder instemming van het ROCOV hiervoor te verkrijgen. Indien het ROCOV er niet mee instemt dienen de bestaande distributielocaties gecontinueerd te worden. Daarnaast mag een distributielocatie vervallen als het distributiepunt zelf besluit om zijn functie op te geven, en Concessiehouder het aannemelijk maakt dat er geen alternatieve locatie is binnen 1.000 meter (hemelsbreed).

8.3.2 Online verkoop

Concessiehouder dient OV-chipkaarten, alsmede voor zover mogelijk zijn producten, (inclusief interoperabele producten) online te verkopen. De Concessieverlener acht het wenselijk dat Concessiehouder gezamenlijk met andere Concessiehouders inspanningen levert voor een gezamenlijke online verkoopplek.

9. Personeel

Chauffeurs en servicepersoneel zijn cruciaal voor de uitvoering van het OV: zij zorgen er voor dat de Dienstregeling kwalitatief goed wordt uitgevoerd, en zijn gastheer/-vrouw voor de Reiziger: het gezicht van het OV. Daarnaast zijn zij het eerste aanspreekpunt voor Reizigers met vragen over reisinformatie, klachten of andere vragen. Zij zijn de cruciale schakel in de Klantinterface van Concessiehouder. De Concessieverlener hecht veel waarde aan professioneel, vriendelijk en gemotiveerd personeel. Concessiehouders geven in hun Klantinterfaceplan aan hoe het personeel de gewenste professionaliteit en servicegerichtheid verkrijgt en behoudt.

Zie ook de bepalingen in hoofdstuk 17.2 voor social return.

9.1 Overgang van personeel

Het personeel is de verantwoordelijkheid van Concessiehouder. De Concessieverlener heeft via Concessiehouder aandacht voor het personeel.

9.1.1 Afspraken bij overgang Concessie

- Concessiehouder, de voormalige Concessiehouder en de vakbonden maken gezamenlijk afspraken over het personeel dat overgaat met de overgang van de Concessie. Dergelijke afspraken komen, binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn (thans: uiterlijk een maand na Concessieverlening), tot stand;
- Indien de bovengenoemde afspraken niet binnen de in artikel 36 lid 2 van de Wp2000 genoemde termijn gemaakt worden, dan geldt hetgeen is opgenomen in artikel 37 van de Wp2000 en gaat het personeel van rechtswege over van de oude Concessiehouder op de nieuwe Concessiehouder.

In de personeelsopgave (bijlage bij Bestek) is een overzicht opgenomen van het directe en indirecte personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de huidige concessie. Voor het over te nemen personeel gelden de criteria en definities uit de vigerende Wp2000.

9.2 Eisen aan het personeel

Het personeel dat in direct contact staat met Reizigers (*front-office* personeel zoals chauffeurs, klantenservicemedewerkers en informatiemedewerkers) voldoet aan de volgende eisen. en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold.

9.2.1 Klantgerichtheid en representativiteit

Het personeel:

- a. Is klantgericht en klantvriendelijk;
- b. Is behulpzaam richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie) beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid als het gaat om Reizigers met een (functie)beperking legt Concessiehouder in duidelijke protocollen, instructies én training vast;
- c. Verstaat en spreekt de Nederlandse taal en kan eenvoudige vragen in het Engels begrijpen en beantwoorden;
- d. Draagt representatieve en voor Reizigers herkenbare kleding (in de huisstijl van Concessiehouder); deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;
- e. Desgewenst leveren chauffeurs assistentie aan Reizigers in een rolstoel bij het voertuig betreden en verlaten;

- f. Informeert Reizigers over het vervoer in de Concessie en heeft daartoe voldoende actuele kennis over onder meer het Lijnennetwerk/Dienstregeling (inclusief tijdelijke afwijkingen), Tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart (plus andere tariefdragers) zoals in- en uitcheck- en oplaad- en afhaalapparatuur van de OV-chipkaart.

9.3 Training en gedrag

9.3.1 Het personeel

- a. Is adequaat getraind om de orde te handhaven en de-escalerend op te treden; deze eis geldt niet voor personeel dat louter telefonische en/of schriftelijke contacten heeft met Reizigers;
- b. Het Personeel rookt niet, luistert niet naar voor Reizigers hoorbare muziek en maakt, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, geen gebruik van een mobiele telefoon in van het voertuig;
- c. Alle chauffeurs hebben een verkeersveilige en comfortabele rijstijl die voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Rijden;
- d. Is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van Reizigers

9.3.2 Borging

Concessiehouder geeft in zijn aanbieding aan hoe tijdens de Implementatie- en Concessieperiode de (her-)opleiding, training en begeleiding van het personeel wordt geborgd zodanig dat zij een goede service kunnen verlenen aan de Reiziger en de Sociale Veiligheid van Reiziger en personeel geborgd zijn.

9.4 Incentives rijdend personeel

In de kwaliteit en beleving van het OV door de Reizigers is de klantvriendelijkheid van de Front-office medewerkers (o.a. chauffeurs) zeer bepalend. De Concessieverlener wil een hoge klantwaardering van de Reiziger voor deze medewerkers belonen met een incentive.

Concessiehouder doet in samenspraak met vertegenwoordiging van de Front-office medewerkers voorstellen die ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Concessieverlener. Het bedrag voor de incentive is jaarlijks gelimiteerd tot € 75.000.

10. Marketing en promotie

10.1 Algemeen

Marketing is een belangrijk onderdeel van de Klantinterface om het gebruik van het OV te stimuleren, en daarmee bij te dragen aan de doelstellingen van meer en meer tevreden Reizigers. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een effectief Marketingplan dat bijdraagt aan deze doelstelling.

Marketing gaat hierbij verder dan promotie. Het staat niet op zichzelf, maar wordt ingevuld samen met de andere onderdelen van de Klantinterface, om te zorgen dat het OV bij zoveel mogelijk (potentiële) Reizigers ‘tussen de oren’ zit en de drempel voor het gebruik wordt verlaagd.

10.2 Marketingplan

10.2.1 Marketingplan Fase 1

Concessiehouder voegt bij zijn Inschrijving een Marketingplan jaar 1 als onderdeel van het Klantinterfaceplan. Hierin beschrijft hij op basis van zijn visie op de Klantinterface welke concrete acties hij in Fase 1 van de Concessie onderneemt op het vlak van Marketing en Promotie. Ook beschrijft hij welk budget hij hieraan besteedt. In Fase 1 vragen we Concessiehouder bij Inschrijving specifiek aandacht te besteden aan marketing t.b.v. de regionale attracties zoals Muiderslot, Singer Museum Laren, Vestingstad Naarden en de Vechtplassen.

10.2.2 Jaarlijks Marketingplan

Jaarlijks stelt Concessiehouder een nieuw Marketingplan op met de concrete acties voor het volgende jaar. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Op basis van de effecten van uitgevoerde acties en actuele ontwikkelingen of wensen van de Concessieverlener doet Concessiehouder een voorstel voor concrete marketingacties voor het komende (Dienstregelings)jaar, inclusief de kosten, de te realiseren effecten en de planning;
- Het budget voor marketing wordt jaarlijks geïndexeerd met de Landelijke Bijdrage Index (“LBI”) en moet (buiten de indexatie) jaarlijks minimaal gelijk blijven;
- Het marketingplan legt Concessiehouder jaarlijks ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener, en bespreekt hij vooraf met ROCOV. De tijdlijn hiervoor wordt nader overeengekomen tussen Concessieverlener en Concessiehouder;
- Concessiehouder monitort de effecten van de marketingactiviteiten. De Concessieverlener en Concessiehouder bespreken ieder kwartaal de voortgang van de acties.

11. Consumentenbescherming

11.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

11.1.1 Bereikbaarheid klantenservice

Reizigers kunnen met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht bij een klantenservice van Concessiehouder.

De klantenservice is minimaal bereikbaar op de volgende manieren:

- Telefonisch tegen het standaard Tarief binnen de regio.
De reguliere Klantenservice is minimaal van maandag tot en met zaterdag van 9:00 tot 19:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden dienen Reizigers van de eerste tot de laatste Rit ook telefonisch contact op te kunnen nemen met Concessiehouder in het geval van bijvoorbeeld uitgevallen (laatste) Ritten. Dit kan bijvoorbeeld door het telefoonnummer door te schakelen naar de CVL;
- Per e-mail;
- Schriftelijk.

Bij voorkeur biedt Concessiehouder daarnaast *Webcare* (een combinatie van klantenservice en reisinformatie) via de gebruikelijke social-mediakanalen.

De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt 120 seconden. Een oproep geldt als beantwoord zodra de beller daadwerkelijk een medewerker van de klantenservice aan de Lijn heeft en ook daadwerkelijk te woord wordt gestaan (keuzemenu's, automatische antwoorden, het (opnieuw) in de wacht zetten van bellers, et cetera gelden niet als beantwoording van de oproep).

11.1.2 Reacties op klachten

Concessiehouder hanteert een standaardprocedure voor het afhandelen van klachten. Deze houdt onder meer in dat Reizigers binnen vijf Werkdagen bevestiging (één werkdag bij klachten via e-mail) krijgen dat de klacht in behandeling is genomen (deze bevestiging kan achterwege blijven indien de Reiziger binnen deze termijn een inhoudelijke reactie ontvangt).

Uiterlijk drie weken na indiening ontvangt de Reiziger een reactie, die in ieder geval bevat:

- Inhoudelijke reactie op de klacht;
- Uitsluitsel over wat er met de klacht gebeurt;
- Verwijzing naar het OV-loket voor bemiddeling bij klachten;
- Vermelding van de landelijke geschillencommissie OV waaraan de klachtindiener een geschil kan voorleggen (Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag) alsmede de voorwaarden die deze commissie hanteert voor het in behandeling nemen van klachten.

11.1.3 Doorsturen klachten

In principe is Concessiehouder verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling naar de klachtindiener. Klachten over infrastructuur of het OV-beleid geeft Concessiehouder binnen vijf Werkdagen door aan respectievelijk de betreffende Wegbeheerder of de Concessieverlener. Concessiehouder meldt in dat geval, na overeenstemming met de

Wegbeheerder of Concessieverlener, bij de ontvangstbevestiging aan de klachtindiener welke partij de klacht zal afhandelen.

11.2 Klachtenoverzicht

- 11.2.1 Concessiehouder biedt de Concessieverlener en het ROCOV ieder kwartaal een overzicht aan waarin is opgenomen:
- a. De aard van de binnengekomen klachten;
 - b. Op welke Rit (Lijn, tijdstip) deze klachten betrekking hebben;
 - c. De snelheid en wijze van respons (eerste reactie) en afhandeling;
 - d. Het aantal klachten dat niet is afgehandeld conform de in 11.1.2 genoemde termijnen;
 - e. De manier waarop actie is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

11.3 OV-loket en landelijke geschillencommissie

- 11.3.1 **Eisen**
- Concessiehouder verleent medewerking aan eventuele bemiddelingspogingen van het landelijke OV-loket. Daarnaast is Concessiehouder aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

12. Extra inzet klanttevredenheid

12.1 Reizigershandvest

12.1.1 Concessiehouder hanteert een Reizigershandvest, waarin aan de Reiziger beloften / garanties worden gedaan over bijvoorbeeld:

- Punctualiteit;
- Beschikbaarheid vervoer/Zitplaatsgarantie;
- Aansluitgarantie;
- Thuis-breng-garantie/vervangend vervoer;
- Persoonlijke service;
- Reisinformatie;
- Kaartverkoop;
- Distributie OV-chipkaart;
- Toegankelijkheid;
- (Sociale) veiligheid/veilig en schoon;
- Duurzaamheid;
- Compensatie bij vertragingen.

Daarnaast vermeldt het Reizigershandvest:

- Huisregels/Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 (of diens opvolger);
- Hoe Concessiehouder om gaat met suggesties & klachtenafhandeling.

12.1.2 Concessiehouder communiceert het Reizigershandvest breed aan Reizigers. Het Reizigershandvest is in ieder geval op de website van Concessiehouder vindbaar te downloaden als PDF. Concessiehouders nemen het Reizigershandvest op in hun Inschrijving, als onderdeel van het Klantinterfaceplan.

12.2 Vergoedingsregeling

12.2.1 Concessiehouder biedt als onderdeel van het Reizigershandvest een vergoedingsregeling aan voor Reizigers die langer op hun vertrekhalte of een overstaphalte moeten wachten omdat de uitvoeringskwaliteit tekort schiet. Concessiehouder volgt daarbij eventuele landelijke afspraken over een vergoedingsregeling.

12.2.2 Onderdeel van de vergoedingsregeling is in ieder geval de verrekening van een eventueel dubbel opstaptarief dat bij Reizigers in rekening is gebracht omdat zij langer dan 35 minuten op hun aansluitende Rit moesten wachten. Concessiehouders beschrijven hun vergoedingsregeling in het Klantinterfaceplan.

Deel C: Overige Eisen

13. Fysieke veiligheid

13.1 Algemeen

De Concessieverlener hecht waarde aan een veilige exploitatie van het vervoer in de Concessie. De Concessieverlener wil inzicht krijgen in de gehele keten van fysieke veiligheid en op basis daarvan afspraken, procedures en onderzoeken beter regelen. Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van voldoende fysieke veiligheid. Concessiehouder borgt dit in het gehele systeem van fysieke veiligheid en leert van individuele situaties en incidenten.

13.2 Veiligheidsplan

13.2.1 Veiligheidscoördinator

Concessiehouder stelt een veiligheidscoördinator aan die de afspraken en de contacten met de Concessieverlener en andere stakeholders waarborgt en onderhoudt

13.2.2 Opstellen veiligheidsplan

Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode voor de fysieke veiligheid een Veiligheidsplan, waarin hij aangeeft welke maatregelen hij neemt voor de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsplan is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied. Daarbij speelt de energiedrager (diesel, gas, waterstof, elektrisch etc.) van het Materieel een belangrijke rol. Helder moet zijn hoe alle partijen en Concessiehouder in het bijzonder handelt bij incidenten.

Het Veiligheidsplan van de Concessiehouder :

1. maakt onderscheid tussen preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen;
2. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij incidenten, ongevallen of doelbewuste acties;
3. bevat aantoonbare afspraken met derden (waaronder Wegbeheerders, veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, politie en brandweer);
4. bevat protocollen over communicatie (met Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige incidenten en (verkeers)ongevallen.

13.3 Monitoring en verantwoording

13.3.1 Jaarrapportage en actualisatie

Het Veiligheidsplan wordt jaarlijks en op de momenten waarop Materieel wordt geïntroduceerd waarbij de energiedrager wijzigt (bijvoorbeeld bij introductie van ZE-materieel) geactualiseerd en ter toetsing voorgelegd aan de Concessieverlener. Actualisatie vindt plaats op basis van ervaringen en eventuele (bijna) incidenten, de uitkomsten van oefeningen en gesprekken en afspraken die in het Concessieoverleg worden gemaakt. Concessiehouder doet verbetervoorstellen en geeft aan op welke wijze hij deze implementeert. De Concessieverlener kan een aanwijzing geven tot aanpassing van het plan.

14. Sociale Veiligheid

14.1 Algemeen

Zowel Reizigers als personeel moeten zich veilig kunnen voelen in het OV. De Sociale Veiligheid in en rond het OV is een gedeelde verantwoordelijkheid van Concessieverlener, Concessiehouder, Wegbeheerder, politie en justitie. Concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid in het Materieel, de Wegbeheerder voor de veiligheid op de haltes en stations, de politie voor een snelle opvolging van meldingen en justitie voor vervolging van overtreeders.

De borging van deze gezamenlijke belangen, verantwoordelijkheden en doelstellingen is verankerd in het landelijke Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer ("convenant", juli 2012) (zie bijlage bij het Bestek). Dit convenant, dan wel de opvolger van dit convenant, vormt het kader voor verdere concrete afspraken of normen tussen Concessiehouder en de OV-autoriteit (de Provincie).

Conform het convenant heeft de Concessieverlener een nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020 vastgesteld (zie bijlage bij het Bestek). Met deze nota heeft de Concessieverlener haar ambities en doelstellingen ten aanzien van Sociale Veiligheid verhoogd en geconcretiseerd.

Ook bij een onderwerp als Sociale Veiligheid wil de Concessieverlener Concessiehouder op zijn prestaties beoordelen en dan in het bijzonder op de ontwikkeling in:

- Het aantal Incidenten;
- De veiligheidsbeleving van Reizigers (reizigersmonitor);
- De veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor);
- Het aantal geregistreerde zwartrijders.

14.2 Integrale aanpak

Om de Sociale Veiligheid in het vervoer structureel te verbeteren, wordt een integrale aanpak gevolgd bestaande uit vijf componenten:

1. Service, toezicht en handhaving;
2. Kaartcontrole;
3. Inrichting en onderhoud infrastructuur;
4. Samenwerking met overige partijen;
5. Structureel en variabele inzet.

14.2.1 Service, toezicht en handhaving

Om Reizigers een veilig gevoel te geven, is het belangrijk dat:

- Concessiehouder toezicht houdt en direct handhavend kan optreden. Menselijk toezicht: Concessiehouder zet tijdens de gehele duur van de Concessie tenminste 2,0 fte personeel per jaar in voor het houden van toezicht met het oog op de veiligheid van Reizigers en personeel, en het bestrijden van zwartrijden. Deze toezichthouders zijn als zodanig herkenbaar, onder meer door het dragen van een uniform. Toezichthouders hebben een servicegerichte instelling en hun optreden is in de eerste plaats gericht op preventie en de-escalatie. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, treden ze handhavend op. De toezichthouders zijn BOA bevoegd (buitengewoon opsporingsambtenaar);

- Service aan Reizigers: De toezichthouders hebben een serviceverlenende houding; ze zijn voor Reizigers aanspreekbaar en kunnen reguliere vragen van Reizigers over het OV adequaat beantwoorden;
- Handhaving: Dit behelst het repressief optreden bij overlast gevend en strafbaar gedrag, het verlenen van noodhulp aan Reizigers en personeel en wederzijdse ondersteuning tussen politie of overig bevoegd gezag en Concessiehouder.

14.2.2 **Cameratoezicht**

Al het Materieel is uitgerust met functionerende, registratieve camera's. Bussen zijn voorzien van minimaal twee camera's, Gelede Bussen zijn voorzien van minimaal drie camera's.

Opgenomen beelden dienen van voldoende kwaliteit te zijn om te worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden of andere controles. Bij het uitlezen van de beelden handelt Concessiehouder conform een goedgekeurd protocol. Concessiehouder maakt vooraf afspraken met politie en justitie over de (periode van) beschikbaarheid van opnames en het uitlezen van opnames als zich een incident heeft voorgedaan waarbij het gestelde in paragraaf 18.3 geldt.

14.2.3 **Kaartcontrole**

Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle op geldige vervoerbewijzen. Concessiehouder streeft er daarbij naar dat zoveel mogelijk Reizigers bij het instappen inchecken. Concessiehouder houdt bij de controlekans van Reizigers rekening met:

- De mogelijkheid voor Reizigers om het Materieel te betreden zonder in te checken;
- Het percentage Reizigers dat dit daadwerkelijk nalaat.

14.2.4 **Inrichting en onderhoud infrastructuur**

Naast bovenstaande maatregelen wordt betere Sociale Veiligheid ook bereikt door maatregelen zoals graffitiverwijdering en de inrichting van de haltes, zoals de gebruikte kleuren (licht), de overzichtelijkheid, de verlichting en de vormgeving van het straatmeubilair. Concessiehouder maakt hierover, gezamenlijk met de Concessieverlener, nadere afspraken met de Wegbeheerders.

14.2.5 **Samenwerking met overige partijen**

Samenwerking met overige partijen is cruciaal voor een hoog niveau van Sociale Veiligheid. Concessiehouder maakt zo nodig afspraken met de partijen die de trajecten en stations bedienen waar Concessiehouder ook komt. Dit betreft zowel andere vervoerders als andere partijen met toezichthouders of functies betreffende OV en/of openbare orde. Als de Concessieverlener met partijen afspraken maakt over de Sociale Veiligheid, draagt Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

14.2.6 **Structurele en variabele inzet**

Concessiehouder stemt de inzet van de toezichthouders af op de behoefte aan service en toezicht bij Reizigers. In zijn afweging neemt Concessiehouder factoren mee als het aantal Reizigers, incidenten en zwartrijders en het veiligheidsgevoel van Reizigers en personeel. Afhankelijk van gebeurtenissen, samenwerking met derden en noodzaak, zet Concessiehouder projecten op met een incidenteel of structureel karakter. In het actieplan Sociale Veiligheid beschrijft Concessiehouder jaarlijks zijn structurele en incidentele inzet. Voor de aanpak van deze problematiek ligt de focus op maatwerkoplossingen. Concessiehouder rapporteert jaarlijks over inzet en effecten

daarvan en stemt in overleg met de Concessieverlener de inzet voor het komende jaar af via het actieplan Sociale Veiligheid.

14.2.7 Actieplan Sociale Veiligheid

Concessiehouder maakt een actieplan Sociale Veiligheid, waarin hij concreet aangeeft hoe de doelstellingen en normen uit de nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020, danwel de opvolger daarvan, gehaald gaan worden. Dit actieplan beoordeelt de Concessieverlener op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Ieder jaar, voor 1 oktober, legt Concessiehouder het concept actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener. Als de Concessieverlener het plan niet goedkeurt, kan de Concessieverlener een aanwijzing geven tot aanpassing van het plan.

Voorafgaand aan het verzoek tot goedkeuring biedt Concessiehouder het actieplan tijdig voor advies aan het ROCOV aan. Dit advies en de manier waarop Concessiehouder met dit advies is omgegaan maakt deel uit van het actieplan Sociale Veiligheid.

14.2.8 Monitoring

Concessiehouder bespreekt ieder kwartaal de gemelde incidenten met de Concessieverlener. In gezamenlijkheid met de Concessieverlener wordt per kwartaal bepaald of, en zo ja, welke maatregelen genomen worden om het aantal en de mate van ernst van de incidenten terug te dringen. Concessiehouder biedt hiervoor ieder kwartaal overzichten aan waarop alle incidenten, inclusief een geanonimiseerde omschrijving van het incident, conform de ABC-systematiek en op datum en Lijn staan vermeld

14.2.9 Overige eisen

Concessiehouder werkt mee aan initiatieven van de Concessieverlener om met derden afspraken te maken op het gebied van Sociale Veiligheid (bijvoorbeeld veiligheidsarrangementen, afspraken met Wegbeheerders, etc.). Indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied dan wel een direct aanliggende gemeente een convenant Sociale Veiligheid wil opstellen, neemt Concessiehouder hieraan deel. Concessiehouder draagt via gerichte voorlichting aan specifieke (reizigers)groepen op preventieve wijze bij aan de bevordering van de Sociale Veiligheid in en rond het vervoer in de Concessie.

15. Duurzaamheid en transitie naar Zero Emissie

15.1 Algemeen

De Concessieverlener wil haar Concessies voor het OV verduurzamen. Bij duurzaamheid maken we onderscheid in doelstellingen uit het programma Transitie Energie en Grondstoffen ("TEG") en lokale leefbaarheidsdoelstellingen. Leefbaarheidsdoelstellingen bestaan uit lokaal vermindering van de uitstoot van vervuilende stoffen (zoals NOx, fijnstof en roet) en een beperking van het geluidsniveau. In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de ambitie die de Concessieverlener heeft op het gebied van duurzaamheid voor deze Concessie en de eisen en wensen die hieruit voortkomen.

15.1.1 Duurzaamheidsplan

Concessiehouder dient in zijn Inschrijving een Duurzaamheidsplan op te nemen. In het Duurzaamheidsplan dient de Concessiehouder aan te geven op welke wijze hij invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Concessieverlener. De beoogde resultaten dienen concreet en meetbaar te worden beschreven. Concessiehouder zet zich in voor een duurzame uitvoering van de Concessie en voldoet daarbij aan alle eisen in dit hoofdstuk alsmede al hetgeen hij in het Duurzaamheidsplan heeft aangeboden. Het Duurzaamheidsplan omvat in elk geval:

- Op welke wijze Concessiehouder het transitiepad voor de inzet van ZE-materieel gaat realiseren (zie paragraaf 15.3);
- De mate van en op welke wijze initiatieven voor herbruikbaarheid ("circulariteit") deel uitmaken van het primaire bedrijfsproces van de Concessiehouder en op welke wijze Concessieverlener betrokken wordt bij het opdoen van ervaringen (zie paragraaf 15.4);
- Maatregelen die Concessiehouder neemt in de exploitatie en in de eigen bedrijfsvoering ten behoeve van een voortdurende beperking van CO₂-uitstoot energieverbruik en grondstoffengebruik;
- Maatregelen om lokale geluids- en trillingshinder en de uitstoot van vervuilende stoffen (zoals NOx, fijnstof en roet) van Bussen en Auto's te minimaliseren.

15.1.2 Doorontwikkeling

Tijdens de looptijd van de Concessie is er ruimte voor doorontwikkeling en innovatie op het gebied van duurzaamheid. Concessiehouder is verplicht volledige medewerking te verlenen aan eventuele pilots of initiatieven op dit gebied van of namens Concessieverlener.

15.2 Milieuprestaties

15.2.1 Milieunormen Bussen (niet zijnde ZE)

Alle, bij de uitvoering van de Concessie, in te zetten Bussen voldoen gedurende de gehele Concessie aan ten minste de Euro-VI-uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro VI dan wel een latere/strengere Euro-norm).

De bewijslast voor het voldoen aan tenminste de gestelde normen voor Bussen ligt bij Concessiehouder. Concessiehouder dient, indien de Concessieverlener dit op enig moment verzoekt, het motortestcertificaat over te leggen van Materieel dan wel via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat het Materieel voldoet aan tenminste de Euro-VI-uitstootnorm. In het motortestcertificaat dienen de emissietestgegevens te staan

op basis waarvan kan worden afgeleid of de motor en de uitlaatgasnabehandeling, en daarmee het Materieel voldoet.

De Euro-uitstootnorm in deze paragraaf geldt niet voor ZE-materieel.

15.2.2 Leeftijd Bussen

Een Bus is op enig moment gedurende de Concessie niet ouder dan 14 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

15.2.3 Milieunormen Auto's

Alle bij de uitvoering van de Concessie in te zetten Auto's voldoen aan tenminste de Euro-6 uitstootnorm (dat wil zeggen: Euro 6 dan wel een latere/strengere Euro-norm voldoen).

De bewijslast voor het voldoen aan ten minste de Euro-6 uitstootnorm ligt bij de Concessiehouder. De Concessiehouder dient, indien de Concessieverlener dit op enig moment verzoekt, via een kopie van het kentekenbewijs aan te tonen dat de Auto voldoet aan ten minste de Euro 6 uitstootnorm.

15.2.4 Leeftijd Auto's

Een Auto is gedurende de Concessie niet ouder dan 6 jaar (gerekend vanaf datum eerste toelating zoals vermeld op deel 1 van het kentekenbewijs).

15.2.5 Keuze voor brandstof, energiedrager en aandrijftechniek

De Concessiehouder is vrij in de keuze voor brandstof/energiedrager dan wel aandrijftechniek ten behoeve van de inzet van Bussen en Auto's, op voorwaarde dat te allen tijde ten minste voldaan wordt aan de emissienormen als genoemd in artikel 15.2.1 respectievelijk 15.2.3 en de normering ZE-materieel als genoemd in artikel 15.3.2.

15.2.6 Gebruik biobrandstoffen

Het is toegestaan om biobrandstoffen als energiedrager te gebruiken om een lagere CO₂-emissie te halen. Bij gebruik van biobrandstoffen geldt dat de biomassa die daarvoor als grondstof dient, niet geschikt mag zijn om tot voedsel verwerkt te worden of dat de teelt van die biomassa voedselproductie verdringt (geen 'food-for-fuel'). De biomassa moet dus typisch afval of een restproduct zijn, of komen van niet eetbare gewassen die buiten de akkerbouw groeien. Biobrandstoffen uit afval en reststromen van voedselgewassen mogen ingezet worden, met dien verstande dat deze afval- en reststromen daarbij die producten zijn die afgewerkt zijn en niet meer geschikt zijn voor hun oorspronkelijke inzet. Dergelijk afval en restproducten van voedselgewassen zijn toegestaan om te verwerken tot biobrandstof.

15.3 Transitiepad voor inzet ZE-materieel

De Concessieverlener ambieert de concessie voor 2030 volledig ZE uit te kunnen voeren. De Concessieverlener onderzoekt op dit moment welke voorwaarden zij kan/moet scheppen om de ambities voor ZE waar te kunnen maken zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het OV. De Concessieverlener overweegt daarbij om een aanvullende subsidie te verstrekken per ZE-voertuig dat jaarlijks wordt ingezet door Concessiehouder en/of de concessieduur te verlengen met maximaal 4 jaar ingeval de concessie uiterlijk in 2025 volledig ZE wordt uitgevoerd. Een besluit over de mogelijke subsidie en verlengingsduur wordt naar verwachting genomen gelijktijdig met de vaststelling van het PvE. Waar nodig wordt deze paragraaf hier op aangepast.

15.3.1 Transitiepad

Concessiehouder dient bij zijn Inschrijving een transitiepad op te nemen voor de inzet van ZE-materieel gedurende de Concessieperiode. Het transitiepad geeft het uiterste moment aan waarop Concessiehouder (delen van) de Concessie met ZE-materieel gaat uitvoeren en onderbouwt hoe Concessiehouder de haalbaarheid van het transitiepad borgt. De Concessieverlener verwacht een efficiënt en realistisch transitiepad. Dit betekent dat de noodzakelijke stappen op logische en haalbare momenten in de Concessieperiode worden gezet, met inachtneming van de eisen zoals beschreven in deze paragraaf.

15.3.2 Normering ZE-materieel

Concessiehouder is vrij om het transitiepad voor de inzet van ZE-materieel zelf in te richten, met inachtneming van de volgende eisen:

- Uiterlijk bij start Fase 3 bestaat de volledige concessie uit ZE-materieel, uitgezonderd de huidige R-netlijn 320 en Materieel dat wordt ingezet ten behoeve van eventuele Versterkingsritten;
- Alle Bussen / Auto's die na 1 januari 2025 nieuw instromen dienen ZE-materieel te zijn.
- Vóór 2030 bestaat de gehele concessie, inclusief R-netlijn 320 uit ZE-materieel. *Zie ook inleiding bij deze paragraaf.*

15.3.3 Inzet ZE-materieel

Tijdens de looptijd van de Concessie zet de Concessiehouder Bussen en Auto's in die qua milieuprestaties en qua inzet per jaar (gemeten in DRU's) tenminste voldoen aan het transitiepad. Het is de Concessiehouder niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener minder DRU's met ZE-materieel uit te voeren dan volgens het transitiepad aangeboden. Aan de realisatie van het transitiepad wordt een bonus/malusregeling gekoppeld, waardoor de Concessieverlener meer zekerheid heeft dat Concessiehouder zijn toezeggingen zal nakomen.

15.3.4 Klimaatbeheersing in ZE-materieel

De norm voor ZE-materieel zoals bedoeld in paragraaf 15.3.2 geldt niet voor de apparatuur ten behoeve van klimaatbeheersing in deze voertuigen, zoals standkachels of airconditioning. Ingeval deze apparatuur niet emissievrij is, maakt Concessiehouder voor deze apparatuur gebruik van duurzame biobrandstoffen zoals omschreven in paragraaf. *Toelichting: Als de buitentemperatuur op de locatie van de door de Concessiehouder gebruikte stalling onder de 0,0 graden Celsius ligt (te meten op 1,5 meter boven het maaiveld), is het toegestaan het ZE-materieel dat op die locatie gestald is te verwarmen door middel van biofuel verwarming (bijvoorbeeld middels Webasto).*

15.3.5 Groene stroom en levering gegevens energiegebruik

Indien Concessiehouder gebruik maakt van elektriciteit voor het laden van de voertuigen dient (aantoonbaar) uitsluitend Groene stroom te worden gebruikt. Deze Groene stroom wordt bij voorkeur regionaal opgewekt.

Voor een goede benutting van het energienet is inzicht in het gebruik door de ZE voertuigen essentieel. Concessiehouder levert desgevraagd gegevens over het energieverbruik van de laadinfrastructuur. Zowel over het laadpunt als over het inkoopstation. De Concessieverlener mag deze gegevens delen met de netbeheerders.

15.3.6 Tank-/laadinfrastructuur

Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanschaf, Aansluiting, aanleg en onderhoud van alle (tank-/laad-)infrastructuur die nodig is voor de inzet van al het aangeboden ZE-materieel, inclusief de daarvoor benodigde toestemmingen en vergunningen van derden.

De Concessieverlener overlegt bij het definitieve PvE nadere informatie over mogelijke locaties waar tank- of laadinfrastructuur kan worden gerealiseerd en de afspraken die hierover zijn gemaakt met betrokken partijen (gemeenten, netbeheerders). Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

15.3.7 Overnameregeling

Voor ZE-materieel dat wordt ingezet voor het vervoer van Reizigers binnen de Concessie geldt - indien Concessiehouder dit wenst - een overnameregeling.

Tank- en laadinfrastructuur komt in aanmerking voor overname, voor zover de infrastructuur eigendom is van Concessiehouder, specifiek bedoeld is voor het tanken/laden van Bussen die in aanmerking komen voor overname en voor zover de opvolgende Concessiehouder aantoonbaar over deze tank- en laadinfrastructuur kan beschikken gedurende de opvolgende Concessieperiode. In de concept-Uitvoeringsovereenkomst worden de voorwaarden aan deze overnameregeling gespecificeerd.

15.4 Circulariteit

15.4.1 Maatregelen voor circulariteit

Concessiehouder geeft in het Duurzaamheidsplan aan te geven welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit gedurende de Concessieduur treft voor (her)gebruik van Materieel, materialen en grondstoffen binnen haar primaire bedrijfsproces, namelijk de aanschaf van Bussen en Auto's, het beheer en onderhoud en de exploitatie daarvan.

15.4.2 Kennisontwikkeling

Concessiehouder doet voorstellen voor de wijze waarop hij de Concessieverlener betreft bij het opdoen van ervaring met circulariteit binnen de Concessie en de wijze waarop hij deze ervaring (openbaar) uitdraagt.

15.4.3 Evaluatie

Concessiehouder levert jaarlijks uiterlijk drie maanden na afloop van een kalenderjaar een overzicht van de resultaten van de maatregelen op het gebied van circulariteit in het afgelopen kalenderjaar en doet daarbij verbetervoorstellen indien maatregelen niet functioneren of het beoogde effect hebben.

16. Informatie en monitoring

De Concessieverlener vindt het van groot belang dat de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie goed gemonitord worden. Monitoringsinformatie geeft informatie over waar de doelen van de Concessieverlener wel of niet gehaald worden, en is daarmee waardevolle input voor (door)ontwikkeling van het vervoeraanbod in de Concessie. Daarnaast is monitoring belangrijk om na te gaan of Concessiehouder de voorschriften in de Concessie en de beloftes uit zijn Inschrijving nakomt.

De rol van de Concessiehouder gaat verder dan het leveren van gegevens conform de landelijk afgesproken standaarden: Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer, "MIPOV" (of een opvolger hiervan). Het is de rol van Concessiehouder om op basis van zijn monitoringsdata te zorgen voor adequate en bruikbare informatie en analyse aan de Concessieverlener en aan andere stakeholders bij de ontwikkeling van het vervoeraanbod.

16.1 Informatieverstrekking aan de Concessieverlener

16.1.1 Managementinformatie

Concessiehouder verstrekt managementinformatie via een kwartaalrapportage en via een dashboard. Concessiehouder stelt alle rapportages, informatie en (bron)data zoals geëist in dit hoofdstuk ter beschikking via een webapplicatie (het 'dashboard') van Concessiehouder. De informatie en data zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven en kunnen door de Concessieverlener te allen tijde, gedurende de Concessieperiode, kosteloos worden ingezien en gedownload. De kwartaalrapportages bevatten een samenvatting van de informatie met een analyse, verklaring van afwijking en voorstellen tot verbetering. Voor de opzet van de kwartaalrapportage doet Concessiehouder een voorstel.

Daarnaast overweegt de Concessieverlener een OV-tool te ontwikkelen die verder gaat dan de MIPOV standaarden. Concessiehouder levert alle hier genoemde data (of een door de Concessieverlener te bepalen selectie hieruit) aan ten behoeve van deze (te ontwikkelen) OV-tool.

Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx) of Word (.docx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel. Gedurende de Concessieperiode kan hier in onderling overleg van worden afgeweken en/of aanvullingen op worden gepleegd. De aangeleverde data dient in het dashboard op zoveel mogelijk relevante manieren gefilterd en/of geaggregeerd te kunnen worden (bijvoorbeeld per Lijn/combinatie van Lijnen/uurblok/dagsoort/maand/meerdere maanden/jaar, et cetera), en bij voorkeur grafisch weergegeven worden, om bijvoorbeeld inzicht te krijgen in de ontwikkeling van punctualiteit op één specifieke Lijn, rituitval op een bundel van Lijnen, et cetera.

Minimaal wordt per MIPOV-element, naast het voorgeschreven MIPOV-format, een geaggregeerde samenvatting gegeven van alle Lijnen in de Concessie tezamen.

16.1.2 Eigendom van data

Alle informatie en data die door Concessiehouder geleverd wordt, zijn eigendom van de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze -voor zover voor hen relevant- ter

beschikking stellen aan andere stakeholders, zoals Wegbeheerders, Concessiehouders van aangrenzende Concessies, aangrenzende Concessieverleners, het ROCOV en aan Concessiehouders bij de volgende aanbesteding. Ook kan de Concessieverlener (delen van) deze informatie publiceren.

Bepaalde informatie kan als vertrouwelijk worden geclassificeerd en voor derden niet toegankelijk zijn. Dit ter beoordeling door de Concessieverlener, na overleg met en onderbouwing door Concessiehouder. De Concessieverlener stimuleert Concessiehouder monitoringsdata zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar te maken / ter beschikking te stellen aan relevante partijen.

16.1.3 **Levering aan aanbieders andere Mobiliteitsdiensten en MaaS**

De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, om niet beschikbaar stellen van gegevens in de vorm van open data voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders. De Concessiehouder stelt aan deze aanbieders daarnaast gegevens beschikbaar die nodig zijn voor het plannen, boeken en betalen van een reis, zonder dat hij daarvoor een opslag op de door de Concessieverleners vastgestelde Tarieven in rekening brengt.

16.1.4 **Ter beschikking te stellen informatie en data**

Concessiehouder verstrekt de gegevens als bedoeld in het MIPOV 2008 (of een latere versie of een opvolger hiervan) en bijbehorende addenda, in de frequentie en vorm zoals beschreven in het MIPOV. Het betreft hier alle kernelementen, optionele en gelieerde elementen. De gelieerde elementen worden na verzoek daartoe van de Concessieverlener binnen 6 weken ter beschikking gesteld.

Daarnaast levert Concessiehouder, tenzij hij kan aantonen dat de informatie reeds beschikbaar is, de volgende aanvullende informatie aan:

- Bij *optioneel element 5 'opbrengst per Lijn(-deel)'*: aangevuld met de opgave van opbrengsten van verkoop van eventuele tariefdragers die niet opgenomen zijn in de opbrengstcijfers uit de OV-chipkaart – zo veel mogelijk uitgesplitst naar Lijn en tijd (in ieder geval op dagniveau, bij voorkeur op uurblokniveau);
- Bij *optioneel element 8 'aantal voertuigen'*: aangevuld met de milieuprestatie en staat van onderhoud;
- *Data uit het OV-chipkaartsysteem*: in aanvulling op de MIPOV-elementen levert Concessiehouder maandelijks een tabel (in Excel) met een zo gedetailleerd mogelijk inzicht in de OV-chipkaarttransacties. Dit overzicht bevat minimaal per herkomst-bestemmingscombinatie (halte-halte) het aantal Reizigers en de betaalde en gereisde aantal kilometers, opgesplitst naar Lijn, Rit en Reisproduct;
- *Informatie over incidenten Sociale Veiligheid*: op lijnniveau, dagniveau, gerubriceerd volgens de ABC-systematiek en met een (geanonimiseerde) korte omschrijving van het gemelde incident. Dubbele meldingen van hetzelfde incident filtert Concessiehouder eruit;
- *Analyse*: de ontwikkeling van (in ieder geval) de stiptheid en de rituitval met een analyse van oorzaken, indien van toepassing per Lijn. Waar dit van toepassing is, tevens een onderbouwde aanpak om tot betere waarden te komen.

Concessiehouder hanteert met zijn systemen, uitwisseling van actuele gegevens, rapportages, datalevering en dataverwerking altijd de meest actuele landelijke standaarden, onder andere:

- MIPOV (zie www.crow.nl);
- BISON (zie: <http://bison.connekt.nl/standaarden>);
- Landelijke standaarden voor OV-chipkaartsystemen (indien beschikbaar en van toepassing).

Deze eis is ook van toepassing op nog te ontwikkelen standaarden.

16.1.5 OV-chipkaartdata

In aanvulling op de OV-chipkaartdata die benoemd zijn in de vorige subparagraaf stelt Concessiehouder op verzoek van de Concessieverlener – en met inachtneming van de wettelijke kaders – alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken.

Voor alle OV-chipkaartdata en afgeleide data geldt dat Concessieverlener en Concessiehouder de regels in acht nemen die voortvloeien uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens en dat Concessiehouder niet verplicht is data te verstrekken indien dat strijdig zou zijn met de wetgeving.

Als Concessiehouder in de toekomst gebruik gaat maken van andere ‘kaartdragers’ dan de OV-chipkaart, dan dient hij alle informatie die voortkomt uit het gebruik van deze kaartdragers op dezelfde wijze als bij de OV-chipkaart aan de Concessieverlener beschikbaar te stellen.

16.1.6 Aanlevertermijnen

Concessiehouder stelt alle maandelijkse rapportages binnen drie weken na het einde van de maand ter beschikking aan de Concessieverlener. Voor andere rapportages geldt een termijn van zes weken. Indien de Concessieverlener aanvullende data opvraagt, zal de Concessieverlener bij de aanvraag een redelijke aanlevertermijn vaststellen.

16.1.7 Vervoerkundig onderzoek

Om een actueel beeld te houden van het reisgedrag van de Reizigers houdt Concessiehouder in ieder geval in 2023 en 2026 een uitgebreid onderzoek onder Reizigers in het Concessiegebied. Dit onderzoek omvat in ieder geval:

- Herkomst, bestemming en reismotief van de Reizigers;
- Gegevens over het aantal in- en uitstappers, ongeacht gebruikte Productdrager, voor alle haltes per Rit per richting, inclusief de bezettingen na vertrek van iedere halte. Uit de gegevens blijkt duidelijk met welk Reisproduct is gereisd en is per Reisproduct het aantal afgelegde reizigerskilometers af te leiden;
- Het gebruikte voor- en natransport.

16.2 Overige informatiebronnen

16.2.1 Onderzoeksrecht Concessieverlener

Op verzoek geeft Concessiehouder aan de Concessieverlener, of aan een door de Concessieverlener aangewezen derde, ongelimiteerd toegang tot alle Brondata (onder

andere uit het Exploitatiebeheerssysteem en het OV-chipkaartsysteem) die gebruikt is voor het aanleveren van de in dit hoofdstuk gevraagde data en informatie.

Concessiehouder verleent medewerking aan de Concessieverlener of een door de Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijke derde partij voor (aangekondigd of onaangekondigd) onderzoek naar uitvoering, ontwikkeling en naleving van de Concessie. Hierbij kan ook inzet van een *mystery guest* aan de orde zijn.

Ook verleent Concessiehouder medewerking aan een eventuele controle van de aangeleverde monitoringsinformatie. Dit houdt onder meer in dat Concessiehouder toestaat dat er in opdracht van de Concessieverlener door een onafhankelijke partij (een) audit(s) op zijn systemen (waaronder OV-chipkaart- en Exploitatiebeheerssystemen) wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid van de rapportages te verifiëren. De kosten voor dergelijk onderzoek / audit(s) komen voor rekening van de Concessieverlener.

16.2.2 **OV-klantenbarometer**

Om een actueel beeld te houden van wat Reizigers vinden van de kwaliteit van het OV in het Concessiegebied, laat de Concessieverlener ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren (op dit moment is dat de OV-Klantenbarometer). Concessiehouder verleent hieraan zijn medewerking.

16.3 **Niet-gevolgde Ritten**

- 16.3.1 Concessiehouder dient Ritten via het IVS en het Exploitatiebeheerssysteem te volgen en loggen, onder meer voor het controleren van de punctualiteitsnormen en aansturing van realtime Reisinformatie. Het aantal niet-gevolgde/niet-gelogde Ritten van het Regulier OV bedraagt maximaal 5%.
- 16.3.2 Concessiehouder rapporteert elk kwartaal over het aantal Ritten dat niet gevolgd is door het Exploitatiebeheerssysteem.

17. Participatie en social return

De Concessieverlener zoekt een Concessiehouder die zich inbedt in de samenleving van Noord-Holland en Gooi en Vechtstreek in het bijzonder, en die samenleving pro-actief betreft bij het (doorontwikkelen van) het OV. Daarom verwacht de Concessieverlener dat Concessiehouder zich inzet voor participatie van individuele Reizigers en anderen.

17.1 Participatie

17.1.1 Meedenken

Concessiehouder betreft waar mogelijk en waar relevant individuele Reizigers en andere inwoners en bezoekers van de Concessieverlener bij de ontwikkeling van het OV, teneinde (nog) beter in te kunnen spelen op reizigerswensen en andere wensen uit de Noord-Hollandse samenleving.

Concessiehouders beschrijven daartoe bij hun Inschrijving in het Participatie- en Ontwikkelplan hoe zij organisaties en Reizigers betrekken bij de doorontwikkeling van het OV.

17.1.2 Meedoen

Sinds juli 2016 geldt het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. De toegankelijkheid van het OV is hier een belangrijk onderdeel van. Toegankelijkheid is meer dan fysieke toegankelijkheid. Het gaat bijvoorbeeld ook om informatie voor alle mensen voorafgaand en tijdens de reis en assistentie bij het instappen en de bejegening.

Concessiehouder beschrijft in het Participatie- en Ontwikkelplan hoe hij het gebruik van het OV door mensen met een beperking extra gaat stimuleren. De Concessieverlener denkt dan aan concrete plannen om te bereiken dat meer mensen vanuit het Doelgroepenvervoer met het OV kunnen reizen. De al beschreven eisen t.a.v. toegankelijkheid en assistentie door de chauffeur horen niet in deze plannen maar beschouwen we als uitgangspunt.

17.2 Social return

De concessieverlener investeert in social return omdat dit de kans op werk vergroot voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en tegelijk bijdraagt aan de economie en werkgelegenheid in deze provincie. Social return sluit aan bij de doelstellingen van de provincie Noord-Holland op het gebied van arbeidsmarkt, onderwijs en economie.

Social return wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toegepast bij aanbestedingen van Diensten boven het Europese drempelbedrag van € 221.000,=.

Voor aanbestedingen betekent dit dat van Concessiehouder wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het creëren van kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dit kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt aan opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoort sociaal inkopen tot de mogelijkheden.

17.2.1 De social return verplichting

Concessiehouder dient als social return minimaal 2% van de Exploitatiebijdrage (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return. De social return waarde is een fictieve waarde en wordt in geld uitgedrukt om de inspanning meetbaar te maken. Deze social return waarde dient aantoonbaar te worden ingezet om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan Concessiehouder doen door mensen uit de doelgroep in dienst te nemen, en door het aanbieden van opleidingen, trainingen of stages. Daarnaast behoren sociaal inkopen en sociale activiteiten tot de mogelijkheden. De social return activiteiten moeten voldoende verband houden met de opdracht. De doelgroep social return bestaat uit iedereen met afstand tot de arbeidsmarkt, mits aantoonbaar (geregistreerd). Kandidaten moeten herleidbaar zijn in het kader van controle.

Opdrachtgever hanteert het doelgroepwaardenmodel. Hierin staan de toegestane doelgroepen en is de social return waarde per doelgroep bepaald op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt van de kandidaat. Er is rekening gehouden met de inspanning die Concessiehouder moet leveren om de kandidaat naar werk te begeleiden. Incidenteel wordt het doelgroepwaardenmodel door de provincie Noord-Holland herijkt. Indien een toekomstige herijking leidt tot een gewijzigde waardebepaling van doelgroepen (ten opzichte van de huidige waardebepaling), zijn de nieuwe waarden van toepassing voor de berekening van social return.

In het Bestek wordt een bijlage over het Doelgroepwaardenmodel opgenomen.

17.2.2 Verantwoordelijkheid

Concessiehouder is te allen tijde eindverantwoordelijk voor het invullen, nakomen en verantwoorden van zijn social return verplichting, zoals: het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van kandidaten uit de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Concessiehouder de social return verplichting deels overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers.

17.2.3 Invulling van de verplichting

- Invulling van de social return verplichting vergt maatwerk en kan passend worden gemaakt op de bedrijfsvoering van Concessiehouder, maar vindt plaats binnen de kaders van deze overeenkomst.
- De social return verplichting dient binnen de initiële looptijd van de overeenkomst te worden gerealiseerd. Bij verlenging worden opnieuw social return afspraken gemaakt onder dezelfde voorwaarden. Het is de wens van de Concessieverlener om social return zo doelmatig mogelijk in te zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het is aan Concessiehouder om hier invulling aan te geven.
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen rapportage- en evaluatiemomenten aanleiding geven tot aanpassing van de wijze van invulling van de social return verplichting in samenspraak met de Concessieverlener.

17.2.4 Team social return Provincie

Concessiehouder kan ná gunning gebruik maken van de expertise en het netwerk van de Provincie, team social return, om invulling te geven aan de inzet van social return kandidaten.

17.2.5 Plan van aanpak social return

Na definitieve gunning neemt de social return contactpersoon van Concessiehouder binnen 7 werkdagen contact op met team social return voor het inplannen van een adviesgesprek. In dit adviesgesprek worden de passende mogelijkheden voor de social return invulling besproken.

Als voorbereiding op het adviesgesprek inventariseert Concessiehouder welke invullingsmogelijkheden en doelgroep (en) bij de bedrijfsvoering passen. Na dit gesprek levert Concessiehouder binnen 1 maand een plan van aanpak in bij team social return waarin Concessiehouder aangeeft welke social return activiteiten uitgevoerd gaan worden en welke doelgroep(en) word(t)en ingezet. Zie voor meer informatie en het sjabloon voor het plan van aanpak: www.noord-holland.nl/socialreturn.

Ná goedkeuring van het plan van aanpak door de Concessieverlener/team social return loopt alle communicatie met betrekking tot social return via team social return: socialreturn@noord-holland.nl.

17.2.6 Verantwoording social return

Na akkoord van het plan van aanpak verantwoordt Concessiehouder iedere activiteit in de online monitoringstool WIZZR. In WIZZR draagt Concessiehouder kandidaten voor, legt afspraken vast en vraagt eventuele aanpassingen aan. Concessiehouder bewaart bewijsstukken van kandidaten (bijv. doelgroep verklaring, getekende arbeids- of (leerwerk) overeenkomst, registratie erkend opleidingsinstituut). Hier kan op ieder moment naar worden gevraagd. Concessiehouder is verantwoordelijk voor de invulling en verantwoording van de social return verplichting. Team social return monitort de invulling en gaat periodiek in overleg met de Concessiehouder over de voortgang.

17.2.7 Prestatienorm

- De norm van het social return percentage van de opdrachtsom is gerealiseerd aan het einde van de contractduur. Bij voortijdige beëindiging wordt de doelstelling naar rato bijgesteld;
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt de met Concessiehouder afgesproken prestatienorm regelmatig gemonitord en geëvalueerd.

18. Overige onderwerpen

18.1 Implementatie

18.1.1 Implementatieplan

Om te borgen dat de Reiziger vanaf de start van de Concessie kan rekenen op een betrouwbare uitvoering van het vervoeraanbod, dient de Concessiehouder bij Inschrijving een Implementatieplan aan te leveren, dat beschrijft hoe hij een vlekkeloze implementatie van de Concessie borgt.

18.1.2 Compensatie tijdens opstartperiode

Indien zich direct na de start van de Concessie problemen voordoen bij de uitvoering van de Dienstregeling (in de eerste maand na de start is de Rituitval meer dan 1% en/of vertrekt meer dan 25% van de Bussen te vroeg of meer dan 1 minuut te laat van de beginhalte en/of 3 minuten te laat van Knooppunten) compenseert Concessiehouder de hierdoor gedupeerde Reizigers. Het Klantinterfaceplan van de Concessiehouder bevat een voorstel voor deze compensatieregeling.

18.1.3 Boete bij slechte implementatie

Indien zich direct na de start van de Concessie ernstige en/of aanhoudende problemen voordoen bij de uitvoering van de Dienstregeling en Concessiehouder zich (naar oordeel van de Concessieverlener) onvoldoende inspant om deze te verminderen, kan de Concessieverlener een Boete opleggen.

18.2 Evaluatie en herziening

Gedurende de Concessieperiode kent de Concessie momenten van vervoerkundige evaluatie en herziening door de vervoerkundige indeling in Fase 1, 2 en 3. Daarnaast evalueert Concessiehouder zijn prestaties en output jaarlijks en doet jaarlijks voorstellen voor verbetering van zijn aanbod. In dit proces mogen zowel Concessiehouder als de Concessieverlener voorstellen doen om eisen uit het PvE te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de Reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod in de Concessie.

Uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere business case voor Concessiehouder. Dit betekent dat:

- Wijzigingen in de eisen en het productaanbod zo veel mogelijk kostenneutraal worden doorgevoerd (niet leidend tot een hogere of lagere Exploitatiebijdrage), waarbij een eventuele lagere benodigde inspanning van Concessiehouder op een bepaald vlak wordt gecompenseerd door een hogere benodigde inspanning op een ander vlak;
- Wanneer dat niet mogelijk is er verrekening plaatsvindt. Hierbij zal een business case worden opgesteld waarbij Concessiehouder middels een 'open boek calculatie' inzicht geeft in de wijziging van kosten en opbrengsten.

De procedure hierbij is als volgt:

- De Concessiehouder levert een evaluatie en voorstel voor herziening aan de Concessieverlener;

- De Concessiehouder en de Concessieverlener bespreken gezamenlijk de evaluatie en het voorstel;
- De Concessiehouder past de evaluatie en het voorstel naar aanleiding van dit overleg aan;
- De evaluatie en het voorstel worden vervolgens ter advies voorgelegd aan het ROCOV;
- Concessiehouder past de evaluatie en het voorstel naar aanleiding hiervan aan, en geeft gemotiveerd richting Concessieverlener en het ROCOV aan in hoeverre de adviezen van het ROCOV al dan niet zijn overgenomen door Concessiehouder;
- De Concessieverlener besluit over het ingediende voorstel van Concessiehouder voor aanpassing van de Concessievoorschriften; De gewijzigde Concessievoorschriften gaan per 1 januari van het daarop volgende kalenderjaar in, tenzij hierover in het voorstel andere afspraken zijn gemaakt.

18.3 Bescherming Persoonsgegevens

Indien Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener overtuigend aantoont dat verstrekking van bepaalde gegevens op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens niet is toegestaan, is de Concessiehouder niet gehouden de desbetreffende gegevens aan de Concessieverlener of derden te verstrekken.

Concessiehouder voeg zich naar afspraken die landelijk zijn en worden gemaakt over het leveren van gegevensbestanden en informatie conform (bijzondere) wettelijke bepalingen inzake privacy.

Indien en voor zover gegevensbestanden persoonsgegevens bevatten is het de verantwoordelijkheid van Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens aan de Concessieverlener en eventuele Derden te kunnen verstrekken. Concessiehouder zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verder verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform normenkader voor informatiebeveiliging. Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van, of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG. Voorts garandeert Concessiehouder, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens te voorkomen. Concessiehouder beschikt hiertoe over en handelt conform een normenkader voor informatiebeveiliging.

Bijlage 1 Begripsbepalingen

Begrip	Omschrijving
Aanbestedingstukken	De documenten die deel uitmaken van de publicatie van de aanbesteding, zijnde: het Bestek, inclusief alle daartoe behorende bijlagen en inclusief de Nota's van Inlichtingen.
Aankondiging	De publicatie van de aanbesteding zoals gedaan door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie in het Publicatieblad van de Europese Unie.
Aansluiting	Een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen twee Bussen / Lijnen van het OV die voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden in het Concessiebesluit. Indien van toepassing, ook een mogelijkheid in de Dienstregeling om over te stappen tussen Lijnen van het OV en Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.
Aanvullende Mobiliteitsoplossingen	Mobiliteitssystemen al dan niet door de Concessiehouder geëxploiteerde Ritten per Bus of Auto, die een aanvulling vormen op het OV.
Auto	Personenauto op ten minste vier wielen, zoals nader omschreven bij ministeriële regeling, ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Beginpunt	De eerste halte van een Lijn.
Besloten busvervoer	Personenvervoer per Bus of Auto, anders dan behorend tot Openbaar Vervoer.
Besluit personenvervoer 2000	Het Besluit Personenvervoer 2000, zoals dit van tijd tot tijd zal hebben te gelden.
Bestek	Het beschrijvend document, bestaande uit: Deel A: Inschrijfleidraad + bijlagen; Deel B.1: Concept Concessiebesluit + bijlagen; Deel B.2: Concept Subsidiebeschikking + bijlagen; Deel B.3: Concept Uitvoeringsovereenkomst + bijlagen; Deel B.4: Begrippenlijst; Deel C: Programma van Eisen + bijlagen; Deel D: Informatieve bijlagen. Het Bestek wordt tijdens de aanbestedingsprocedure aangevuld met de Nota's van Inlichtingen en bijbehorende bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel worden van het Bestek.
BISON-koppelvlakken	Standaarden voor de uitwisseling van data in het OV, zoals vastgesteld door het Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland (BISON).
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar, zoals bepaald in het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
Boete	Een geldbedrag dat de Concessiehouder dient te voldoen aan de Concessieverlener indien de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener zijn verplichtingen niet nakomt. Boetes worden opgelegd conform de boeteregeling zoals omschreven in de Concept Subsidiebeschikking.
Branding	Het geheel van merknaam en visuele uitstraling (logo, huisstijl / kleurstelling van de voertuigen en reisinformatie, et cetera) van de Concessiehouder en van de verschillende door hem aangeboden vervoerproducten.
Brondata	De ruwe data afkomstig van het bronsysteem, in de meest gedetailleerde vorm en onbewerkt (waaronder doch niet uitsluitend de data afkomstig uit het Exploitatiebeheersysteem en OV-chipkaart systeem).
Bus	Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, zoals gedefinieerd in artikel 1 Wp2000.

Buurtbus	Auto die wordt ingezet voor het verrichten van Openbaar Vervoer dat wordt uitgevoerd door vrijwilligers die zich hebben georganiseerd in een Buurtbusvereniging.
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt uitgevoerd door een Buurtbusvereniging.
Buurtbusvereniging	Een vrijwilligersorganisatie die een Buurtbuslijn uitvoert.
CiCo	Check-in check-out.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen, die gezamenlijk inschrijven op de aanbesteding.
Communautaire vergunning	De communautaire vergunning als gedefinieerd in artikel 1, onder o, van de Wet personenvervoer 2000.
Concessie	Het krachtens de Concessiebeschikking verleende recht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied, gedurende de Concessieperiode, onder de in de Concessiebeschikking vermelde voorwaarden.
Concessiebeheer	Het beheer van de Concessie, gericht op nakoming van de verplichtingen uit het Bestek, rapportage van de resultaten en correcte financiële afwikkeling.
Concessiegebied	Het (geografische) gebied waarop de Concessie betrekking heeft, zoals beschreven in bepaling 1.3.1 van het Concessiebesluit.
Concessiehouder	Degene aan wie de Concessie is verleend of mogelijk zal worden verleend.
Concessieperiode	De periode waarvoor de Concessie wordt verleend zoals bepaald in 1.4.1 van het Concessiebesluit.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van de Provincie Noord-Holland, op basis van hun bevoegdheid daartoe uit artikel 20 lid 2 van de Wet personenvervoer 2000.
Concessievoorschriften	Het geheel van bepalingen opgenomen in het Concessiebesluit waarmee de Concessie wordt verleend aan een van de Inschrijvers
CVL	Centrale Verkeersleiding.
Dag	Kalenderdag.
Dal(periode)	De periode buiten de Spitsperiode.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht, zo nodig onder de vermelding of de halteplaatsen of de tijdstippen door de Reiziger kunnen worden beïnvloed.
Dienstregelings-procedure	Procedure tot vaststelling van het jaarlijkse Vervoerplan en Dienstregeling.
Dienstregelinguur (DRU)	Een in de Dienstregeling gepubliceerd rij-uur, waarin een Bus of Auto daadwerkelijk ingezet wordt voor het vervoeren van Reizigers. Haltingen langer dan 3 minuten worden niet meegerekend in de berekening van de DRU. Haltingen aan het begin- en eindpunt van een Rit mogen nooit worden meegerekend, ook niet als ze korter zijn dan 3 minuten.
Doelgroepenvervoer	Het WMO-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), leerlingenvervoer, WIA-vervoer (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer en bovenregionaal gehandicaptenvervoer (Valys), voor zover dit tot de verantwoordelijkheid van gemeenten dan wel de rijksoverheid toebehoort.
DRIS	Dynamisch reisinformatiesysteem.

Duurzaamheidsplan	Een plan waarin de Concessiehouder aangeeft op welke wijze hij invulling geeft aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Concessieverlener. De beoogde resultaten dienen concreet en meetbaar te worden beschreven.
EOD-wijziging	Equipment Operating Data, moment waarop wijzigingen in het Chipkaart parameter bestand worden verwerkt.
Euro 6 Auto	Een Auto die voldoet aan de uitstootnormen voor Euro 6 (conform EG-Verordening nr. 715/2007 en latere uitvoerings- en wijzigingsbesluiten waaronder EG-Verordeningen 692/2008 en 595/2009 en EU-Verordeningen 566/2011, 459/2012 en 136/2014).
Euro VI Bus	Een Bus die voldoet aan de uitstootnormen voor Euro VI (conform EG-Verordening nr. 715/2007 en latere uitvoerings- en wijzigingsbesluiten waaronder EG-Verordening 595/2009 en EU-Verordeningen 582/2011, 133/2014 en 627/2014), niet zijnde een Euro VI Bus Hybride of een Euro VI Bus Groengas
Euro VI Bus Groen gas	Een Bus die voldoet aan de uitstootnormen voor Euro VI (zie definitie Euro VI Bus) en als enige brandstof voor de aandrijving van het voertuig (gecomprimeerd) Groen gas gebruikt dat voorzien is van een NTA8080 certificaat met een Garantie van Oorsprong afgegeven door Vertogas.
Euro VI Bus Hybride	Een Bus die zowel voldoet aan de uitstootnormen voor Euro VI (zie definitie Euro VI Bus) als aan de definitie van Hybride elektrisch voertuig.
Evenement	Een vooraf georganiseerde gebeurtenis waarop een grote hoeveelheid mensen bij elkaar komt, leidend naar een hogere dan gebruikelijke vervoervraag naar en van de plaats van bijeenkomst.
Evenementenvervoer	Personenvervoer van en naar Evenementen, alleen gericht op de bezoekers van deze Evenementen.
Exploitatiebeheerssysteem	Systeem waarmee de Centrale Verkeersleiding onder andere de locatie en stiptheid van het Materieel (Bus, Auto) en de uitvoering van de Dienstregeling actueel en real-time op afstand kan volgen (met behulp van de Intelligente Voertuig Systemen in de voertuigen), ten behoeve van verkeersleiding/bijsturing, monitoring en datalevering aan DRIS en NDOV of diens opvolger(s).
Exploitatiebijdrage	De door de Concessieverlener aan de Concessiehouder te verstrekken financiële middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Concessie te verrichten OV.
Fases	De Fases zoals beschreven in het vervoerkundig aanbod.
Feestdag	Als Feestdagen worden gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Koningsdag, Eerste en Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
Gedogen	Het dulden door de Concessiehouder van het uitvoeren van Openbaar Vervoer door één of meer anderen binnen het Concessiegebied gedurende de Concessieperiode van de Concessie.
Gestandaardiseerd Dienstregelingsjaar	Een vastgesteld aantal werkdagen, zaterdag en zon- en Feestdagen per Dienstregelingsjaar, dat ten behoeve van de financiële verrekening elk jaar hetzelfde is: 254 werkdagen; 53 zaterdag; 58 zondagen.
Groen Gas	Een gasvormige energiedrager die, geproduceerd is door de door Vertogas goedgekeurde en geregistreerde opwerkinstallatie, is ingevoerd op het openbaar aardgasnet en aantoonbaar duurzaam is geproduceerd uit hernieuwbare biomassa, als bedoeld in de Richtlijn 2009/28/EG (of een opvolger daarvan), met een kwaliteit en calorische waarde (35,17 MJ/Nm ³) gelijk aan de aardgaskwaliteit.

Groene stroom	Elektriciteit waarbij bij opwekking daarvan: - De energiebron niet uitgeput raakt. - De energie schoon en betrouwbaar is. - Bij de winning en omzetting er nauwelijks sprake van schadelijke effecten voor het klimaat is. - De volgende energiebronnen zijn groen: wind, water, zon en biomassa.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Hoofdaannemer	De Concessiehouder in de situatie dat hij gebruik maakt van Onderaannemers ten uitvoering van de Concessie.
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
Implementatieplan	Plan waarin de vervoerder beschrijft welke activiteiten hij op welk moment uitvoering in de periode tussen gunning en start concessie.
Incident	Een voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek, die is vastgelegd in het Convenant Sociale Veiligheid.
Inclusiviteit	De wijze waarop de Concessiehouder conform het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap ervoor zorgt dat de positie van Reizigers (met een beperking) verbetert. De toegankelijkheid van het OV is hier een belangrijk onderdeel van. Toegankelijkheid is meer dan fysieke toegankelijkheid. Het gaat bijvoorbeeld ook om informatie voor alle mensen voorafgaand en tijdens de reis en assistentie bij het instappen en de bejegening.
Inschrijfleidraad	De rond 1 juli 2019 door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland vastgestelde inschrijfleidraad inzake de Europese aanbesteding OV Gooi en Vechtstreek, die integraal onderdeel uitmaakt van het Bestek (deel A van het Bestek, plus bijlagen).
Inschrijver	Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Aanbieding, inclusief bijbehorende bescheiden, door een Concessiehouder/Inschrijver naar aanleiding van de terzake gehouden aanbesteding gedaan.
Intelligent Voertuig Systeem (IVS)	Systeem in Bus en Auto dat aan de hand van positiebepaling (GPS) data levert ten behoeve van (onder meer) Exploitatiebeheerssysteem, DRIS en NDOV.
KAR	Korte Afstands Radio. Systeem waarmee Bussen en Auto's verkeerslichtenregelingen kunnen beïnvloeden door middel van een radiosignaal.
Kilometertarief	Het Tarief dat geldt in het OV per gereisde kilometer (in aanvulling op het te betalen Opstaptarief).
Klantinterface	De interactie en communicatie tussen Concessiehouder en Reiziger, waaronder reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaalmogelijkheden.
Kleinschalige OV / Mobiliteitsoplossing	Oproepafhankelijke vorm van vervoer per Bus of Auto, bedoeld voor kleinere reizigersstromen. Een Kleinschalige Mobiliteitsoplossing kan wel of niet vallen onder de wettelijke definitie van OV.
Knooppunt	Halte in het OV-netwerk, zoals wordt gedefinieerd in het definitieve PvE, waar de Concessiehouder in ieder geval Aansluitingen biedt tussen Lijnen van het OV. (Daarnaast kunnen ook op andere haltes Aansluitingen geboden worden).
Lagevloerbus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer over de gehele lengte van de Bus, zodat men bij alle deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen over de gehele lengte van de Bus.

Landelijke Tarievenkader (LTK)	Landelijke afspraken met betrekking tot het kaart- en tariefsysteem van het Regionale OV. Het LTK wordt beheerd door het Tarievenbureau OV.
Lijn	Het OV per Bus/Auto dat in de Dienstregeling met eenzelfde lijnnummer is aangeduid (heen- en terugritten worden tot dezelfde Lijn gerekend).
Low-entry Bus	Bus die beschikt over een volledig lage vloer van de voorste deur tot en met de eerste uitstapdeur, zodat men bij deze deuren gelijkvloers kan in- en uitstappen (zonder treden) en er over een vlakke vloer zonder treden en vloerverhogingen kan worden gelopen van de voorste deur naar de eerste uitstapdeur (geen vloerverhogingen). Na de eerste uitstapdeur zijn treden en vloerverhogingen toegestaan.
Materieel	De Bussen en Auto's die worden ingezet bij de uitvoering van de Concessie.
MIPOV	Model Informatieprofiel OV (zoals vastgesteld door het IPO en SkVV). Thans: MIPOV2008 inclusief het addendum.
Mobiliteitsdiensten	Diensten die (verschillende) vormen van mobiliteit danwel voertuigen voor gebruik aan bieden.
Nachtlijnen	Een Buslijn die gericht is op het aanbieden van vervoer tijdens de Nacht.
NDOV	Nationale Databank Openbaar Vervoer, ten behoeve van het verzamelen en verstrekken van data met betrekking tot OV. Data wordt verstrekt middels de NDOV-loketten.
Onderaannemer	Een ander dan de Concessiehouder die in opdracht van de Concessiehouder werkzaamheden verricht ten uitvoering van de Concessie. In het kader van deze aanbesteding wordt als Onderaannemer slechts aangemerkt een onderneming die namens en onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder bepaalde concessievoorschriften uitvoert. Daaronder wordt verstaan het na concessieverlening voldoen aan eisen die in het Bestek zijn gesteld aan de uitvoering van de Concessie. Daarbij zij opgemerkt dat derden niet als Onderaannemers hebben te gelden, indien zij weliswaar ondersteuning bieden aan de Concessiehouder, maar daarbij uitsluitend contact hebben met de Concessiehouder en niet met reizigers, de Concessieverlener of andere betrokkenen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan toeleveranciers of adviseurs van de Concessiehouder.
Ontsluitende Lijn	Een Lijn die gericht is op het ontsluiten van wijken, Kernen of bestemmingen die niet door een Stroomlijn worden bediend.
Openbaar Vervoer (OV)	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
Opstaptarief	De vergoeding die een Reiziger die gebruik maakt van een OV-chipkaart betaalt bij het opstappen in het Openbaar Vervoer (naast het bedrag dat de Reiziger betaalt op basis van het aantal gereisde kilometers en het Kilometer tarief).
Opties	Een door de concessieverlener niet verplicht af te nemen deel van het aanbod van de Concessiehouder.
OV-chipkaart	Opladbare en contactloze chipkaart te gebruiken in het OV als betaal-, toegangs- en vervoerbewijs.
Provincie	Geografisch gebied of overheidslichaam dat bestuurszaken op provinciaal niveau behartigt.
Regiecentrale	Centrale die de regie voert over oproepafhankelijke Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, waaronder tenminste wordt verstaan het plannen en bijsturen van de Ritten en het afhandelen van telefonische oproepen.
Regulier Openbaar Vervoer	OV per Bus en / of Auto waarvoor de Reiziger zich niet hoeft aan te melden of te reserveren.

Reisproduct	Een door de Concessiehouder aan Reizigers aangeboden reisrecht, zoals een enkeltje, retourtje, abonnement of kortingsproduct, dat op de OV-chipkaart kan worden geladen en/of op andere wijze kan worden aangeschaft (zoals losse kaartjes, andere tariefdragers, et cetera).
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van het OV.
Reizigershandvest	Het handvest bedoeld in het Concessiebesluit, waarin de Concessiehouder aangeeft welke garanties en waarborgen hij reizigers biedt.
Reizigers-opbrengst(en)	De middelen die de Concessiehouder genereert als gevolg van het vervoeren van Reizigers vanwege de Concessie, waaronder begrepen de opbrengsten uit (chip)kaartverkoop en toegedeeld aan de Concessie, de opbrengsten uit kaartverkoop van regionale vervoerbewijzen en de opbrengsten op basis van de SOV-kaart(en), en andere OV-gerelateerde opbrengsten.
Rit	Een in de Dienstregeling opgenomen reis van een Bus of Auto van het beginpunt tot het eindpunt.
Rituitval	Het percentage Ritten dat volgens Dienstregeling wel gereden zou moeten hebben, maar in de praktijk geheel of gedeeltelijk niet gereden heeft.
R-netlijn	Lijn die voldoet aan de kwaliteitseisen die voor R-net zijn gedefinieerd.
ROCOV	Het Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer Noord-Holland, gebiedskamer Gooi en Vechtstreek. Het Rocov is in het kader van de Concessie de consumentenorganisatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wp2000.
Statische Bezettingsgraad	De verhouding tussen (i) het aantal Reizigers op het drukste punt van een Lijn of Traject en (ii) het aantal in de Dienstregeling aangeboden zitplaatsen en/of staanplaatsen, per Dagsoort op ritniveau. Het betreft het gemiddelde over een periode van vier aaneengesloten weken (algemeen erkende schoolvakanties voor het voortgezet onderwijs in het Concessiegebied uitgesloten).
Sociale Veiligheid	De bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van de kant van menselijk handelen in de openbare ruimte.
Spits(periode/uren)	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:00 uur (middagspits).
Tarief	Een door een Reiziger die gebruik maakt van het OV binnen de Concessie te betalen bedrag, zoals vastgesteld door de Concessieverlener op voorstel van de Concessiehouder. De meervoudsvorm Tarieven wordt in dit document gebruikt om het geheel van de verschillende door Concessiehouder te hanteren Tarieven aan te duiden.
Tijdsblok	Een door de Concessieverlener gedefinieerde tijdsperiode van een aantal achtereenvolgende uren.
TLS	Trans Link Systems: organisatie die het contactloos gebruik van de OV-chipkaart mogelijk maakt en verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem, de transactieverwerking en de kaartproductie.
UIC-datum	De datum waarop de nieuwe jaardienstregeling bij de concessiehouder van het Hoofdrailnet ingaat, zoals vastgesteld door de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).
Vakantieperiode	De vakanties van de middelbare scholen in de regio Noord.
Vakantiedienstregeling	Dienstregeling die alleen rijdt in de relevante vakantieperiode
Verbeterplan	Een door de Concessiehouder opgesteld plan dat maatregelen bevat ter verbetering van door de Concessieverlener geconstateerde tekortkomingen.

Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen.
Versterkingsrit	Uitbreiding van een bestaande Rit met een of meer Bussen of Auto's die op nagenoeg hetzelfde tijdstip rijden als een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit (maximaal 5 minuten voor of na de reguliere Rit). Een Versterkingsrit vormt altijd een aanvulling op en nooit een vervanging van een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit.
Vervoerder	Degene die in de zin van artikel 1, onder k) van de Wp 2000 Openbaar Vervoer of Besloten busvervoer verricht, niet in hoedanigheid van bestuurder van een Auto, Bus, metro, trein, tram of een via een geleide systeem voortbewogen voertuig.
Vervoerplan	Jaarlijks door de Concessiehouder te maken plan betreffende voorgestelde wijzigingen in de Dienstregeling alsmede andere daarmee samenhangende wijzigingen (bijvoorbeeld een andere materieelinzet en infrastructurele consequenties).
VETAG	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten.
Webcare	Het verstrekken van (persoonlijke) reisinformatie, het verlenen van Klantenservice door middel van veelgebruikte social mediakanalen (zoals momenteel: Facebook, Twitter, Whatsapp).
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herziening Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Werkdagen	De dagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Wp2000	Wet van 6 juli 2000, houdende nieuwe regels omtrent het Openbaar Vervoer, besloten busvervoer en taxivervoer (Wet personenvervoer 2000) zoals deze thans gedurende de aanbesteding en de looptijd van de Concessie zal hebben te gelden.
ZE-materieel / ZE voertuig	Een Bus of Auto, die wordt voortbewogen zonder verontreinigende uitlaatemissies van dat voertuig. Dit betreft met de huidige stand van techniek een zuiver elektrisch voertuig of waterstofcelvoertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012. Een zuiver elektrisch voertuig dient te rijden op Groene stroom om te kwalificeren als Zero emissie voertuig. Mogelijk kwalificeren (in de toekomst) ook andere typen voertuigen als Zero emissie voertuig. Een Hybride elektrisch voertuig, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) Nr. 630/2012, kwalificeert niet als Zero emissie voertuig (zie tevens de nadere toelichting onderaan deze bijlage). Voertuigen die rijden op (bio)brandstoffen, zoals Groengas en Nexbtel, kwalificeren evenmin als Zero emissie voertuig.
Zero emissie Bus	Zie: ZE-materieel
Zero emissie Auto	Zie: ZE-materieel
Zitplaats	Een vaste plaats (stoel) waar Reizigers kunnen zitten in het Materieel.

Toelichting definitie Zero emissie voertuig / ZE-materieel

Zuiver elektrisch voertuig	Een voertuig met uitsluitend een elektrische aandrijflijn (Verordening (EG) nr.692/2008, zoals gewijzigd door Verordening (EU) nr. 630/2012).
Elektrische aandrijflijn	Een systeem bestaande uit een of meer opslagsystemen voor elektrische energie, een of meer stroomconditioneringsvoorzieningen en een of meer elektrische machines waarmee opgeslagen elektrische energie wordt omgezet in mechanische energie die naar de wielen gaat voor de aandrijving van het voertuig.

Waterstofcelvoertuig	Een voertuig met een brandstofcel die chemische energie uit waterstof omzet in elektrische energie voor de aandrijving van het voertuig.
Uitlaatemissies	De emissies van verontreinigende gassen en deeltjes (Verordening (EG) nr. 595/2009).
Verontreinigende deeltjes	De bestanddelen van de uitlaatgassen die bij een maximumtemperatuur van 325K (52°C) uit het verdunde uitlaatgas worden verwijderd door middel van de filters zoals beschreven in de testprocedure voor de controle van de gemiddelde uitlaatemissies (Verordening (EG) nr. 595/2009).
Verontreinigende gassen	De als uitlaatgassen uitgestoten koolmonoxide, stikstofoxiden, uitgedrukt in NO ₂ -equivalent, en koolwaterstoffen (Verordening (EG) nr. 595/2009).

Bijlage 2 Grensoverschrijdende Lijnen en gedooglijnen

Inkomende lijnen

OV-lijnen van andere concessiehouders waarvan Concessiehouder Gooi en Vechtstreek moet gedogen dat ze haltes bedienen in het Concessiegebied Gooi en Vechtstreek:

Gemeente Almere/Flevoland

Lijnen Almere – Amsterdam via Hollandse Brug, A1 en Muiden P+R (in 2019 de Lijnen 322, 323, 327, 328, N21, N22 en N23) Eindpunt variabel

Lijn 326 Almere – Blaricum P+R

Voormalige of mogelijk toekomstige lijn of haltering: verlenging van lijn 156 Almere – Blaricum, de voormalige lijn 150 Almere – Utrecht, Almere- Naarden/Bussum en/of haltering bij P+R Muiderberg. De gemeente Almere acht het onwaarschijnlijk dat zij deze lijnen tijdens deze Concessieperiode weer zal financieren en de lijn dus gaat rijden.

Vervoerregio Amsterdam

Lijn 49 Amsterdam Bijlmer – Driemond – Station Weesp

Nieuwe Lijn IJburg – Maxisweg (dus niet hoofrijbaan A1) – Muiden P+R - Weesp

Provincie Utrecht

Lijn 522 Buurtbus Loenen aan de Vecht – Station Weesp

Lijn 121 Mijdrecht – Loenen aan de Vecht – Station Hilversum

Lijn 58 Zeist – Bilthoven – Hollandsche Rading – Station Hilversum

Lijn 477 Nachtlijn Utrecht – Bilthoven – Hollandsche Rading - Station Hilversum

Lijn 59 Zeist – Lage Vuursche – Station Hilversum

Lijn 70 Amersfoort – Soestdijk – Station Hilversum

Lijn 573 Buurtbus Soest – Eemnes – Blaricum Ziekenhuis Ter Gooi inclusief alle haltes in het concessiegebied waar de buurtbus langs rijdt.

Uitgaande Lijnen

Lijnen van Concessiehouder Gooi en Vechtstreek waarvan andere concessiehouders gedogen dat ze haltes bedienen buiten het Concessiegebied Gooi en Vechtstreek:

Vervoerregio Amsterdam

Lijn 202 Eemnes Tak – Naarden – Muiden P+R – Amsterdam Bijlmer

R-netlijn 320 Hilversum – Huizen – Muiden P+R – Amsterdam Amstel

Lijn 602 Amsterdam Bijlmer – Muiden P+R – Naarden

Lijn 209 Amsterdam Bijlmer – Muiden P+R – Naarden – Laren

Lijn 609 Amsterdam Bijlmer – Muiden P+R – Naarden – Laren

Provincie Utrecht

Lijnen via de A27 die de halte Eemnes/ A27 (opening voorzien in 2021) bedienen

Lijn 109 Station Hilversum - Eemnes - Laren - Blaricum Ter Gooi Ziekenhuis

Lijn 202 Eemnes Tak - Naarden - Muiden P+R - Amsterdam Bijlmer

Eventuele toekomstige nieuwe Lijnen:

- Huizen - Blaricum Carpoolplaats - via A27 - Rijnsweerd/ Uithofbuslijn
- Hilversum - De Uithof (eventueel gekoppeld aan Lijn Huizen - Hilversum).

Provincie Flevoland

n.v.t.

Bij het toevoegen van een andere Lijn tijdens de concessie, dient de betreffende Concessiehouder toestemming te vragen aan de Concessieverlener van de betreffende concessie dan wel te zorgen voor een verklaring van geen bezwaar.

Bijlage 3 Jaarlijkse Dienstregelingsprocedure

1. De Concessiehouder organiseert tijdig een overleg met de Concessieverlener waarin de uitgangspunten voor het nieuwe Vervoerplan worden besproken.
2. Uiterlijk 34 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling zendt de Concessiehouder het concept-Vervoerplan aan de Concessieverlener, dat dient te voldoen aan het gestelde in 2.8.1 en 2.8.2 van het Concessiebesluit. Onderdeel van het concept Vervoerplan is een overzicht van de ingebrachte ideeën en suggesties van Reizigers en belanghebbenden, de reactie van De Concessiehouder daarop en van de resultaten van het consultatietraject.
3. Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het concept Vervoerplan heeft verzonden organiseert Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over het voorstel op hoofdlijnen. Uiterlijk 3 weken nadat Concessiehouder het advies van de ROCOV heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder het ROCOV in de gelegenheid om met hem overleg te voeren, tenzij de Concessiehouder de adviezen van het ROCOV onverkort zal overnemen in zijn voorstel voor de nieuwe Dienstregeling.
4. Concessiehouder stelt de gemeenten in de gelegenheid om gedurende een termijn van 6 weken nadat Concessiehouder het concept Vervoerplan aan de gemeenten heeft verzonden, schriftelijk advies uit te brengen over dit concept.
5. De Concessieverlener beoordeelt of het concept-Vervoerplan in overeenstemming is met de Concessievoorschriften en aansluit bij de doelstellingen van de Concessieverlener ten aanzien van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. In beginsel hanteert de Concessieverlener het gunningsmodel als vertrekpunt bij de beoordeling. De Concessieverlener kan aanwijzingen geven voor aanpassingen van het concept-Vervoerplan. Deze aanwijzingen zijn voor Concessiehouder bindend. Na aanpassing van het concept Vervoerplan geeft de Concessieverlener toestemming voor nadere uitwerking.
6. Concessiehouder werkt vervolgens de nieuwe Dienstregeling uit conform het vastgestelde Vervoerplan en de Concessievoorschriften. Concessiehouder zendt zijn voorstel voor de Dienstregeling uiterlijk 26 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling voor advies naar het ROCOV met afschrift naar de Concessieverlener.
7. Uiterlijk 3 weken nadat Concessiehouder de concept-Dienstregeling heeft verzonden organiseert Concessiehouder een overleg met het ROCOV. Nadat dit overleg heeft plaatsgevonden, heeft het ROCOV nog 3 weken de tijd om schriftelijk advies uit te brengen over de concept-Dienstregeling.
8. Uiterlijk 13 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe Dienstregeling dient Concessiehouder zijn definitieve voorstel voor het Vervoerplan inclusief Dienstregeling in bij de Concessieverlener en verzendt gelijktijdig een afschrift daarvan aan het ROCOV. Concessiehouder geeft daarbij aan of, en zo ja, op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van het ROCOV en de gemeenten dan wel om welke redenen Concessiehouder van onderdelen van deze adviezen is afgeweken.
9. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van het voorstel voor de nieuwe Dienstregeling geeft de Concessieverlener aan of de nieuwe Dienstregeling in overeenstemming is met de Concessievoorschriften. Indien dit niet het geval is, kan de Concessieverlener aanwijzingen geven om het voorstel in overeenstemming te brengen met de Concessievoorschriften. Deze aanwijzingen zijn voor Concessiehouder bindend. Vervolgens stelt de Concessieverlener het definitieve Vervoerplan en de definitieve Dienstregeling vast.

Bijlage 4 Distributienetwerk OV-chipkaart

Over te nemen verkooppunten:

Connexxion verkooppunten in Gooi en Vechtstreek					
Nijenhuis Supermarkt	Hooibrug	1	1261 MV	Blaricum	0421DB
Primera De Hoek	Sluisstraat	9	1398 AS	Muiden	0422BD
Primera van der Poel	Huizerweg	47	1401 GH	Bussum	0422BC

Voor overige verkooppunten zie: <https://www.ov-chipkaart.nl/service-en-contact/servicepuntenzoeker.htm?servicetype=2>

Provincie Noord-Holland
Gedeputeerde Staten

BEL/MOB

Postbus 3007

2001 DA Haarlem

Telefoon (023) 5143134

Fax (023) 5143030

Houtplein 33

2012 DE Haarlem

www.noord-holland.nl